

Universidade de Lisboa

Faculdade de Medicina de Lisboa



A COMUNICAÇÃO DAS CRISES HOSPITALARES

A comunicação social na divulgação das notícias negativas
sobre os hospitais portugueses

Ana Andreia Alves Garcia

Mestrado em Comunicação em Saúde

2009

A impressão desta dissertação foi aprovada pela Comissão Coordenadora do Conselho Científico da Faculdade de Medicina de Lisboa em reunião de 2 de Março de 2010

Universidade de Lisboa

Faculdade de Medicina de Lisboa



A COMUNICAÇÃO DAS CRISES HOSPITALARES

A comunicação social na divulgação das notícias negativas
sobre os hospitais portugueses

Ana Andreia Alves Garcia

Mestrado em Comunicação em Saúde

Dissertação orientada pelo Prof. Doutor José Pereira Miguel

Co-orientada pela Mestre Isabel de Santiago

Todas as afirmações efectuadas no presente documento são da exclusiva responsabilidade do seu autor, não cabendo qualquer responsabilidade à Faculdade de Medicina de Lisboa pelos conteúdos nele apresentados.

Agradecimentos

Esta dissertação de mestrado não teria sido possível sem a colaboração e o apoio de várias pessoas.

Agradeço, principalmente, à Dra. Isabel de Santiago pela disponibilidade, espírito crítico, e sobretudo, pelo incentivo constante e permanente apoio, desde o primeiro momento.

O meu agradecimento ao Professor José Pereira Miguel por ter aceite a responsabilidade de me orientar e pela confiança que depositou no meu trabalho.

Um especial obrigado à Helena Neto e ao Manuel Monteiro, da empresa Mediamonitor, cujo apoio tornou possível a concretização desta dissertação.

Gostaria, ainda, de expressar a minha alegria por ter tido sempre a minha família ao meu lado, por compreenderem que este desafio era importante para mim, apesar da minha frequente ausência, e pelas palavras de força, sem as quais, não teria conseguido chegar ao fim.

Aos meus amigos, pela energia e motivação.

Ao Pedro, pela paciência.

Resumo

A presente dissertação de mestrado aborda o papel dos meios de comunicação na divulgação das notícias negativas que envolvem os hospitais, publicadas na imprensa escrita portuguesa, entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2008. O objectivo principal é tentar compreender qual o contributo dos meios de comunicação social na selecção e produção de notícias relacionadas com crises hospitalares, colmatando assim a falta de estudos que permitam conhecer a realidade portuguesa.

Com este propósito foi realizada uma leitura exploratória a 3.061 peças jornalísticas publicadas na imprensa escrita, em 2008, sobre hospitais, e foi seleccionada, para análise, uma amostra de 284 notícias com impacto negativo para um ou mais hospitais.

No essencial, a análise desenvolvida reflecte que os acontecimentos negativos relacionados com os hospitais tiveram cobertura mediática em 51 publicações diferentes, com destaque para o Jornal de Notícias, recorrendo a uma pluralidade de fontes de informação, onde a população se destaca como a principal promotora de notícias. Os acontecimentos negativos publicados em 2008, na imprensa, referem-se sobretudo ao tema das urgências hospitalares, envolvendo um único hospital, e raramente são descritos em mais do que uma página da publicação.

Os principais factores determinantes para a elaboração e produção de notícias sobre crises hospitalares são a actualidade do acontecimento e a existência de uma denúncia ou acusação que conduzirá a um conflito ou controvérsia, um factor que indica que para escrever sobre este tema os jornalistas estão dependentes de fontes de informação. Esta conclusão parece apontar para que os meios de comunicação social dividem o seu poder de influenciar a opinião pública em matérias de saúde juntamente com as fontes de informação.

Palavras-chave: comunicação social, comunicação em saúde, crises, hospitais, imprensa, valores-notícia.

Abstract

The dissertation addresses the role of the Portuguese media regarding the negative news dissemination involving hospitals, published in printed press, from January 1st to December 31st 2008. The main objective is to cover the lack of understanding about media contribution towards the selection and production of news related to hospitals crisis, thus the lack of studies to discover the Portuguese reality.

For this purpose, an extensive reading of 3.061 printed-press news stories published in 2008 was conducted, focusing hospitals. From this data, 284 news with an adverse impact to one or more hospitals institutions were selected as a sample.

In essence, the analysis reveals that hospitals events have had negative press coverage in 51 different publications, with emphasis on *Jornal de Notícias* newspaper, using numerous sources of information, with the population being the main news originator. The negative events published in 2008 in printed press, are mainly related to the hospital emergencies issue, in particular one hospital, and are rarely described in more than one page of the publication.

The main factors for the development and creation of negative news about hospital crisis are the day-to-day events and the existence of an accusation that will lead to a conflict or controversy, which indicates that journalists are depend on the source of information to write about this subject. This conclusion suggests that the media, together with the sources of information, influence public opinion in matters of health.

Keywords: media, communication in health, crises, hospitals, printed press, news value

Índice

	Página
Índice de Quadros	vi
Índice de Figuras	vii
Capítulo 1. Introdução	1
1.1. Introdução	1
1.2. Objectivos do estudo	7
1.3. Organização do relatório	8
Capítulo 2. Revisão da literatura	10
2.1. O poder dos meios de comunicação social	10
2.1.1. Do acontecimento à notícia de saúde	10
2.1.2. Os jornalistas e as fontes de informação em saúde	17
2.1.3. Os efeitos dos meios de comunicação social na sociedade	21
2.2. Hospitais em situações de crise	24
2.2.1. A comunicação hospitalar	24
2.2.2. As crises hospitalares	30
2.2.3. Hospitais e meios de comunicação social durante as crises	35
Capítulo 3. Materiais e Métodos	40
3.1. População e amostra do estudo	40
3.2. Recolha dos dados	44

	Página
3.3. Análise dos dados	45
Capítulo 4. Resultados	55
4.1. Notícias publicadas sobre crises hospitalares	55
4.2. Fontes de informação e crises hospitalares	64
4.3. Critérios de noticiabilidade	73
Capítulo 5. Discussão	84
5.1. Discussão relativa aos resultados	84
5.1.1. Notícias publicadas sobre crises hospitalares	84
5.1.2. Fontes de informação e crises hospitalares	86
5.1.3. Critérios de noticiabilidade	89
5.2. Discussão relativa aos métodos	92
Capítulo 6. Conclusão	95
Apêndice A. Quadro e Figuras	100
Apêndice B. Grelha de análise das notícias	108
Referências bibliográficas	150

Índice de Quadros

	Página
Quadro n.º 1: Hospitais por localização geográfica	26
Quadro n.º 2: Número de notícias não assinadas por publicação	61
Quadro n.º 3: Fontes de informação das notícias analisadas	64
Quadro n.º4: Valores-notícia de selecção - critérios substantivos por fonte de informação	82
Quadro n.º 5: Valores-notícia de selecção - critérios contextuais por fonte de informação	83

Índice de Figuras

	Página
Figura n.º 1: Escala de aspectos importantes em comunicação hospitalar	28
Figura n.º 2: Relacionamento dos hospitais com os meios de comunicação social	29
Figura n.º 3: Notícias publicadas na imprensa referentes a hospitais	41
Figura n.º 4: Percentagem das notícias publicadas sobre hospitais	42
Figura n.º 5: Notícias positivas publicadas sobre hospitais	43
Figura n.º 6: Notícias neutras publicadas sobre hospitais	43
Figura n.º 7: Notícias negativas publicadas sobre hospitais	44
Figura n.º 8: Âmbito da cobertura das notícias (em %)	55
Figura n.º 9: Número de notícias publicadas na imprensa nacional diária	56
Figura n.º 10: Disposição das notícias por tipo de página (em%)	57
Figura n.º 11: Presença de imagem nas notícias	58
Figura n.º 12: Presença de imagem e notícias publicadas	59
Figura n.º 13: Referência ou chamada de capa (em %)	60
Figura n.º 14: Artigos assinados (em %)	60
Figura n.º 15: Número de notícias e artigos assinados na imprensa diária generalista nacional	62
Figura n.º 16: Jornalistas com mais do que uma notícia assinada	63
Figura n.º 17: Tema de crise dominante	65

	Página
Figura n.º 18: Presença de imagem e referência de capa por tema dominante de crise	66
Figura n.º 19: Nível de crise identificado nas notícias analisadas	67
Figura n.º 20: Fonte de informação no tema urgências hospitalares	68
Figura n.º 21: Nível de crise no tema urgências hospitalares (em %)	69
Figura n.º 22: Fontes de informação no tema em negligência médica	70
Figura n.º 23: Fontes de informação no tema funcionários dos hospitais	71
Figura n.º 24: Nível de crise no tema financiamento hospitalar (em %)	72
Figura n.º 25: Número de notícias com valores-notícia de selecção – critérios substantivos	74
Figura n.º 26: Número de notícias com valores-notícia de selecção – critérios contextuais	75
Figura n.º 27: Número de notícias com valores-notícia de construção	76
Figura n.º 28: Valores-notícia por tema de crise dominante	78
Figura n.º 29: Valores-notícia de selecção - critérios substantivos por publicação	79
Figura n.º 30: Valores-notícia de selecção - critérios contextuais por publicação	80
Figura n.º 31: Valores-notícia de construção por publicação	81

Capítulo 1. Introdução

“Se os media não nos dizem nada acerca de um tópico ou de um acontecimento, então, na maioria dos casos, ele existirá apenas na nossa agenda pessoal ou no nosso espaço vivencial” (Traquina, 2000, p. 21).

1.1. Introdução

Os *media*, ou meios de comunicação social, assumem nos dias de hoje, um papel preponderante na saúde. Entre as diversas teorias relativas aos seus efeitos na sociedade, existe uma hipótese que sobreviveu e até se desenvolveu nos últimos anos, “defendendo que os *media*, pelo simples facto de prestarem atenção a alguns assuntos e negligenciarem outros, produzem efeitos na opinião pública” (McQuail & Windahl, 1993, p. 93).

Assim, podemos afirmar que os meios de comunicação social determinam as formas de orientação da atenção das pessoas assim como a hierarquização dos temas dominantes mais relevantes para o seu conhecimento e discussão. Logo, “as pessoas têm tendência para conhecer o que é tratado pelos meios de comunicação social e para adoptar a ordem de prioridades atribuída aos diferentes assuntos” (McQuail & Windahl, 1993, p. 93), ou por outras palavras, as pessoas incluem ou excluem dos seus conhecimentos aquilo que os *media* incluem ou excluem das suas notícias.

Como refere Fontcuberta (2002) vivemos “numa sociedade em que o conhecimento é mediatizado pelos meios de comunicação social e é crescente a nossa dependência desses meios para ter uma determinada percepção do mundo” (p.113). Assim, não nos podemos

esquecer que, hoje em dia, uma pessoa desinformada é incapaz de tomar decisões sobre as diferentes esperas da sua vida.

Pode mesmo dizer-se que a informação é actualmente um componente chave do processo de tomada de decisão, logo uma pessoa bem informada é capaz de optar por melhores escolhas, quando confrontado com a prestação de cuidados de saúde, por exemplo (Simões, 2005), da mesma forma que essa mesma informação pode ajudar a reduzir as iniquidades no acesso aos serviços de saúde (Wallerstein citado em Malheiros, 2009).

Sakellarides (2009) acrescenta ainda que “já não parece aceitável tomar decisões sobre saúde, dos profissionais em relação aos doentes, e das pessoas em relação a si próprias, com base em informação ilegível, incompleta ou parcelar sobre a saúde” (p.110).

As notícias surgem, assim, como construção social, como uma realidade construída, (Tuchman, 2002) como um relato altamente seleccionado que reflecte a sociedade. A notícia tende a dizer-nos o que queremos saber, o que precisamos de saber e o que deveríamos saber e mesmo que os meios de comunicação não nos digam como pensar, as notícias têm uma capacidade espantosa para dizer aos seus próprios leitores sobre o que pensar (Cohen, 1963), afectando não só o modo de pensar das pessoas como os seus comportamentos (McCombs & Shaw, 2000).

No entanto, como a atenção do público é limitada (Luhmann citado em Saperas, 1993), “instável e facilmente desviável” (Park, 2002, p. 40), os jornalistas tendem a orientar-se pelo critério de noticiabilidade¹, ou seja, por um conjunto de factores que determinam se um dado acontecimento merece ser transformado em notícia.

¹ Entende-se por noticiabilidade como “o conjunto de elementos através dos quais o órgão informativo controla e gere a quantidade e o tipo de acontecimentos, de entre os quais há que seleccionar as notícias” (Wolf, 2006, p. 173).

Assim, os jornalistas orientam-se de acordo com os valores-notícia identificados nos acontecimentos, como por exemplo, a referência a algo negativo (Galtung & Ruge citado em Traquina, 2002) e a dramatização (Ericson, Baranek & Chan, 1987).

Como sublinha Weaver (citado em Traquina, 2002) “as notícias de imprensa e de televisão são semelhantes enquanto relatos melodramáticos. Existe entre os jornalistas um gosto pelos detalhes mais espectaculares, um gosto pela retórica mais empolgante, um gosto pela polémica e pelo conflito” (p. 60).

A importância de um ângulo que justifique a notícia como uma história de interesse humano ou um acontecimento dramático é, assim, imperiosa. Desta forma, não é apenas a importância de um determinado evento que o torna noticiável, mas sobretudo o “facto de esse acontecimento ser tão invulgar que a sua publicação irá provocar surpresa, divertimento ou excitação nos leitores, de forma a ser recordado e repetido” (Park, 2002, p. 42).

Cristina Ponte (2004a) acrescenta ainda:

Não se trata de considerar que as notícias distorcem acidentes reais, dando-lhes mais enfoque, mas de mostrar como a construção de histórias de vítimas proporciona uma narração muito própria sobre a realidade do acidente. Constrói-se assim uma história da fatalidade, do inexplicável num primeiro momento, numa lógica melodramática..., que apenas interessa às audiências porque afecta as suas vidas quotidianas, os seus sentimentos, medos, ansiedades e prazeres. (pp.38-40)

Por essas razões, uma crise resulta, usualmente, numa extensa cobertura mediática, pois usualmente reúne os critérios de noticiabilidade como o melodrama, o negativo e a dramatização, itens que concedem à crise um elevado valor noticioso.

Entende-se que uma crise é um fenómeno inesperado, um acontecimento fora do comum, que põe em risco a reputação e o normal funcionamento de uma empresa (Norsa, 2003a), ou seja, pode ser definida como “cada situação ou evento que requer acção imediata para impedir um potencial impacto negativo sobre uma organização ou sobre os seus interlocutores” (Lampreia, 2007, p. 17).

A crise ataca de repente, dado o elemento da surpresa e da imprevisibilidade (Coombs, 1999). Pode ser provocada, de forma genérica, no sector da saúde, por um erro médico, uma avaria técnica num equipamento de diagnóstico, por sabotagem e/ou extorsão, por despedimentos de profissionais de saúde, por falta de comunicação interna com os recursos humanos ou mesmo por um desastre natural como um terramoto, um furacão ou um incêndio (Norsa, 2003a), o que gera um impacto imediato nos profissionais de saúde e utentes.

Entre os principais elementos de uma crise podemos destacar “as informações insuficientes, no enalço dos eventos, a perda de controlo, o pânico e a focalização sobre o curto prazo” (Norsa, 2003a, p. 22).

As consequências imediatas de algumas crises são óbvias para a Norsa (2003a): vítimas, danos materiais, processos legais, e pode mesmo ter impacto ao nível da credibilidade, reputação e instabilidade no interior da organização, sem esquecer que os seus resultados são largamente afectados.

Perante estes cenários podemos constatar como o poder dos meios de comunicação social pode determinar a dimensão de uma crise, e, se por um lado, uma crise é imprevisível, pode também afirmar-se que nenhuma organização é imune às crises (Coombs, 1999), e que no mundo em que vivemos, a questão não é se uma crise maior afectará uma organização, a questão é quando, que tipo de crise e como (Mitroff e Pearson, 1997).

As crises são, portanto, uma realidade comum às várias organizações, das quais os hospitais não são excepção.

Tendo em conta o papel dos meios de comunicação social na formação das opiniões e “dada a sua permeabilidade aos mais diversos interesses sociais, económicos e políticos, é legítimo supor que haverá uma ampla heterogeneidade de temas sobre a saúde a circular em permanência na imprensa” (Cabral, 2002, p.71), como a proclamação constante da necessidade de reformas em saúde, as notícias sobre a falta de condições de trabalho dos profissionais de saúde, os anúncios de greves de enfermeiros, as discussões sobre o financiamento hospitalar e as dívidas do sector da saúde, ou os desentendimentos no seio do governo (Cabral, 2002).

Os meios de comunicação social parecem “constituir importantes fontes de informação, percepcionadas pelos doentes e pela população em geral como credíveis, actualizadas e valiosas” (Dias, 2005, p. 55).

As matérias de saúde concentram o foco na doença e nas suas vítimas e, assumem, quase sempre, um carácter fatalista onde a negatividade e o escândalo têm elevado valor noticioso. Mais do que em qualquer outro campo, em saúde verifica-se a produção de notícias históricas, sensacionalistas e confusas (Ponte, 2004b), que prometem curas ou tratamentos milagrosos.

Deborah Lupton (citada em Ponte, 2004b) refere como “características marcantes das notícias de saúde a forte influência das fontes oficiais, publicações médicas e celebridades com prestígio e, aponta o uso de estatísticas e quantificações como um dos principais traços no enquadramento destas notícias, a par de outros dispositivos retóricos” (p. 13), como comparações e metáforas.

Por outro lado, as normas da publicação e as regras relativas à comunicação de medicamentos em saúde, os constrangimentos com que o jornalista se depara, como a escassez de espaço e de tempo e a necessidade cativar o interesse dos leitores quando se descrevem situações complexas são também factores que influenciam as notícias em saúde.

No entanto, e apesar da informação relacionada com a saúde ser um dos territórios de comunicação privilegiado para atrair a atenção do grande público (Mirabaud, 2003), dado o seu carácter espectacular e fatalista, existe ainda uma falta de estudos, principalmente em Portugal, sobre o papel dos meios de comunicação social na comunicação em saúde.

Pode mesmo afirmar-se que em Portugal é particularmente difícil a tarefa de reunir os elementos indispensáveis para a delimitação de um campo de saber constituído sobre a saúde em geral e sobre o hospital, em particular.

Segundo Graça Carapinheiro (2005) existem várias razões que explicam esta dificuldade. De acordo com a autora é relativamente tardio o aparecimento da saúde, da doença e da medicina como objectos de investigação sociológica em Portugal, tal como aconteceu em países com uma história mais longa de investigação em ciências sociais, como foi o caso dos países anglo-saxónicos.

No que diz particularmente respeito ao hospital, as leituras sobre ele produzidas como organização ou como empresa, têm sido dominadas pela área da gestão ou administração hospitalar, existindo poucas abordagens ao hospital como instituição social, esquecendo assim a sua relação com a sociedade (Carapinheiro, 2005) e, com as pessoas enquanto utilizadoras e beneficiárias dos cuidados de saúde que ele oferece.

O presente trabalho tenta colmatar essa lacuna e, ao mesmo tempo, tenta perceber, qual o contributo dos meios de comunicação social na selecção e produção de notícias relacionadas com crises que ocorreram nos hospitais ou que destaque é dado a esta temática. O estudo surge igualmente como uma oportunidade de aprofundar o tema da comunicação de crises no contexto hospitalar, permitindo uma maior compreensão deste fenómeno mediático.

1.2. Objectivos do estudo

O objectivo geral deste estudo é tentar compreender o papel da imprensa escrita² na divulgação dos acontecimentos de crise³ dos hospitais portugueses, colmatando, assim, a falta de estudos sobre a realidade portuguesa nesta matéria. Para a concretização deste objectivo geral definem-se os seguintes objectivos específicos:

- Revisão da literatura relativa ao papel dos meios de comunicação social na divulgação de temas de saúde, nomeadamente das crises hospitalares;
- Análise e caracterização das notícias publicadas sobre crises hospitalares;

² De acordo com Dias (2005) “a imprensa escrita elege, com alguma frequência, um espaço destacado às questões de saúde e da doença, desempenhando por isso um papel fundamental no que respeita à configuração e difusão da informação face aos saberes leigos” (p.86). Considera-se imprensa escrita, nacional e regional, de acordo com os meios monitorizados pela empresa Mediamonitor, cuja lista está disponível em volume Anexo. Para McCombs (citado em Wolf, 2006), “os jornais são os principais promotores da agenda do público” (p. 161).

³ Por crises deve entender-se acontecimentos que tiveram lugar nos hospitais e que foram transformados em notícia, pelos meios de comunicação social, com efeitos potencialmente negativos para os hospitais envolvidos.

- Análise e caracterização das crises hospitalares (acontecimentos negativos) divulgados pela imprensa escrita e identificação das principais fontes de informação;
- Identificação dos critérios de noticiabilidade ou valores-notícia presentes nas notícias negativas sobre hospitais.

Em suma, pretende-se analisar a forma como a imprensa escrita influencia a divulgação das notícias de crise nos hospitais e contribuir para desvendar o papel crescente dos meios de comunicação social na produção do conhecimento sobre saúde, designadamente em relação aos hospitais.

1.3. Organização do relatório

A dissertação encontra-se estruturada em seis capítulos, conforme descrição seguinte.

Após esta introdução, a primeira parte deste trabalho, consagrada no capítulo 2, dedica-se à revisão da literatura relativa ao papel dos meios de comunicação social, desde a transformação do acontecimento em notícia, que nos permitirá compreender porque é que as notícias são como são, onde será dado destaque aos critérios de noticiabilidade ou valores-notícia que norteiam o jornalista na sua actividade, passando pela relação entre os meios de comunicação e as fontes de informação e finalizando com as teorizações mais relevantes relacionadas com os efeitos dos *media* na sociedade.

Ainda neste capítulo tentaremos clarificar a importância da comunicação hospitalar e

tentaremos explicar o que se entende por uma crise hospitalar e quais as suas principais características. Nesse âmbito serão analisados os contributos mais relevantes para perceber a relação entre os hospitais e os meios de comunicação social durante as crises. De referir que neste capítulo será feita também uma reflexão sobre os hospitais em Portugal, uma vez que são objecto de estudo deste trabalho.

No capítulo 3 serão apresentados os materiais e métodos utilizados nesta dissertação, descrevendo a caracterização da amostra em estudo, a recolha de dados e o modelo de análise.

Posteriormente serão oportunamente apresentados os resultados deste estudo, no capítulo 4, e no capítulo 5 será feita a discussão dos mesmos e a discussão do método.

A conclusão culmina no capítulo 6, findo o qual serão apresentados os apêndices e as referências bibliográficas.

Capítulo 2. Revisão da literatura

“Hoje, o dogma da falta de poder dos meios de comunicação não é já sustentável”

(Noelle-Neumann, 2002, p. 151).

2.1. O poder dos meios de comunicação social

2.1.1. Do acontecimento à notícia de saúde

Um dos objectivos dos meios de comunicação social é fornecer relatos dos acontecimentos julgados significativos, interessantes (Traquina, 1988), improváveis, singulares, acidentais (Fontcuberta, 2002) e imprevisíveis (Vieira, 2009).

Miguel Alsina (1993) estabelece como principais elementos do acontecimento jornalístico a ruptura espectacular das normas, a comunicabilidade do facto e a implicação dos sujeitos, ou seja, um acontecimento para se tornar notícia tem de ser completamente diferente do habitual, tem de ser tornado público e tem de contar com a participação ou a adesão das pessoas.

Já Molotch e Lester (1974) consideram que um acontecimento para se tornar notícia tem de ser um escândalo, um acidente ou uma situação inesperada, um acaso feliz ou um acontecimento de rotina, destacando que as pessoas têm um papel determinante enquanto promotoras das notícias.

No entanto, e apesar do papel relevante das fontes de informação ou promotores de notícia, como veremos descrito mais à frente, cabe ao jornalista decidir se um acontecimento possui

os valores-notícia necessários para se transformar numa peça jornalística, tal como afirma Traquina (2002) “o primeiro poder dos jornalistas é a decisão última de optar pelo que é notícia, sabendo que a notícia dá existência pública ao acontecimento ou à problemática” (p. 127). Assim, o “jornalista surge como um observador do notável cuja função de *dizedor* da verdade é procurar factos dignos de serem conhecidos, confirmá-los, destacar o seu sentido, contá-los” (Cornu, 1994, p. 413).

Para o ajudar a identificar os acontecimentos mais significativos, entre os múltiplos que decorrem ao mesmo tempo, o jornalista guia-se pelos valores-notícia que “constituem referências claras e disponíveis a conhecimentos práticos sobre a natureza e os objectos das notícias, referências essas que podem ser utilizadas para facilitar a complexa e rápida elaboração das notícias” (Golding & Elliot citados em Traquina, 2002, p. 172).

Em resposta à questão de “como se tornam notícia os acontecimentos?” Galtung e Ruge (citado em Traquina, 2002) enumeraram como valores-notícia:

A frequência, ou seja, a duração do acontecimento; a amplitude do evento; a clareza ou falta de ambiguidade; a significância; a consonância, isto é, a facilidade de inserir o novo numa velha ideia correspondente ao que se espera que aconteça; o inesperado; a continuidade, isto é, a continuação como notícia do que já ganhou noticiabilidade; a composição, isto é a necessidade de manter equilíbrio nas notícias pela diversidade de assuntos abordados; a referência a nações de elite; a referência a pessoas de elite, isto é, o valor-notícia da proeminência do agente do acontecimento; a personalização, isto é, a referência às pessoas envolvidas; a negatividade, ou seja, o valor que rege segundo a máxima *bad news is good news* (más notícias são boas notícias). (p.179)

Também Nelson Traquina (2002) se interessou por esta matéria e elaborou uma lista de valores-notícia, que divide em duas categorias distintas: os valores-notícia de selecção e os valores-notícia de construção.

Os valores-notícia de selecção referem-se aos critérios que os jornalistas utilizam na selecção dos acontecimentos e englobam os critérios substantivos que avaliam os acontecimentos em termos do seu interesse ou importância como notícia e os critérios contextuais que dizem respeito ao contexto da produção das notícias e não às características do próprio acontecimento, funcionando como linhas orientadoras que guiam a forma como o acontecimento deverá ser apresentado (Traquina, 2002).

Desta forma, os critérios substantivos que influenciam a selecção dos acontecimentos incluem como valores a morte ou menção a vítimas mortais, a notoriedade ou celebridade dos indivíduos envolvidos, a proximidade do acontecimento, a sua relevância para as pessoas, regiões ou país, a actualidade do acontecimento, efeméride ou a sua continuidade (tempo), a notabilidade, isto é, a qualidade de ser visível, ou seja, a quantidade de pessoas que envolve, o contrário do normal, o insólito, a falha, o excesso ou escassez. Os acontecimentos inesperados e o conflito ou controvérsia são também considerados como valores-notícia.

Relativamente aos critérios contextuais Traquina (2002) identificou a disponibilidade ou facilidade com que é possível fazer a cobertura do acontecimento em termos de logística, o equilíbrio das notícias que existem sobre o tema, a visualidade do acontecimento, a concorrência, isto é, a possibilidade de garantir a exclusividade de uma notícia, e o dia noticioso que está relacionado com a quantidade de notícias do momento.

Para determinar os valores-notícia de construção, ou seja, os critérios de selecção dos elementos dentro do acontecimento que o jornalista decide incluir na elaboração da notícia,

Traquina (2002) identificou a simplificação, isto é, tornar a notícia menos ambígua, a amplificação ou dimensão do acontecimento, a relevância, a personalização, a dramatização ou sensacionalismo e a consonância, na medida que a notícia deve ser interpretada num contexto conhecido.

Nos valores relativos à qualidade do texto, Bell (citado em Ponte, 2004a) sublinha ainda a clareza, a brevidade e o colorido, enquanto nos valores-notícia relacionados com o conteúdo destaca também a qualidade da atribuição da fonte, valor que não foi considerado por Traquina.

Uma segunda categoria de valores jornalísticos está relacionada com as rotinas e com a produção de notícias numa organização noticiosa, tendo em conta a sua necessidade de competição face aos outros meios de comunicação social e mesmo a competitividade interna, o que se denota quando o jornalista tenta obter a notícia mais rápida e fidedignamente que os seus companheiros (Van Dijk, 1990).

Ainda nesta perspectiva é preciso notar que as organizações noticiosas também determinam as notícias, na medida em que as normas da organização sobrepõem-se aos valores pessoais do jornalista. Como o “jornalista sabe que o seu trabalho vai passar por uma cadeia organizacional em que os seus superiores hierárquicos têm certos poderes e meios de controlo, ele tenta antecipar-se às expectativas dos superiores para evitar retoques nos seus textos” (Traquina, 2002, p. 85), ou seja, as normas da organização sobrepõem-se aos valores pessoais do jornalista na construção das notícias.

A produção de notícias de saúde é influenciada também pela repartição dos recursos da empresa jornalística, na medida em que, pela insuficiência de jornalistas na redacção, “é

necessário tomar decisões em relação aos acontecimentos que serão cobertos, isto é, que serão agarrados pela empresa e transformados em notícia” (Traquina, 2002, p. 86).

Outro factor a ponderar é a formação dos jornalistas que escrevem sobre matérias de saúde, pois a especialização gradual da informação sobre medicina nos meios de comunicação social apenas teve início nas décadas de 70 e 80, em paralelo com a subida do nível de educação das pessoas o que levou a uma maior procura dessa informação sobre estes temas (Dias, 2005).

Apesar do aumento de secções dedicadas à área da saúde, nos meios de comunicação social, o que contribui para a formação de jornalistas especializados (Dias, 2005) ainda são raros os jornais diários que têm um editor ou uma secção dedicada exclusivamente à saúde, remetendo as notícias desta área para o editor de sociedade. Este factor contribui fortemente para a limitação da produção de notícias de saúde.

A importância da cultura jornalística, nomeadamente a estrutura dos valores-notícia e as rotinas e procedimentos que os jornalistas utilizam para exercer a sua profissão foram alvo de investigações académicas sobre o jornalismo, desde os anos 1970, em torno da teoria estruturalista e da teoria interaccionista, que partilham o paradigma das notícias como construção (Traquina, 2002).

De acordo com Mauro Wolf (2006):

Ambas as teorias consideram as notícias como o resultado de processos complexos de interacção social entre agentes sociais: os jornalistas e as fontes de informação; os jornalistas e a sociedade; os membros da comunidade profissional, dentro e fora da sua organização. Situam os jornalistas no seu local de trabalho, reconhecendo a importância dos constrangimentos organizacionais. (p.

181)

Para complementar a informação, segundo Traquina (2002) “enquanto construção, as duas teorias reconhecem as notícias como narrativas marcadas pela cultura dos membros da tribo e da sociedade onde estão inseridos” (p. 100) e os meios de comunicação social actuam como construtores da realidade social pois “dão visibilidade, enquadramento e consistência a um conjunto de matérias difundidas, quer no plano da informação, quer do entretenimento que passam a ser partilhadas por uma comunidade” (Saperas, 1993, p. 12).

Desta forma, pode dizer-se que “a notícia é uma forma de ver, perceber e conceber a realidade. As notícias, pelo menos no sentido estrito do termo, não são histórias nem anedotas. São antes qualquer coisa que tem, para quem as ouve ou lê, um interesse pragmático e não meramente apreciativo” (Park, 2002, p. 44). “Acontece na conjunção de acontecimentos e textos. Enquanto o acontecimento cria a notícia, a notícia cria o acontecimento” (Traquina, 2002, p. 127).

Apesar das diferentes categorizações, podemos afirmar que, de alguma forma, os acontecimentos imprevisíveis e negativos impõem-se nos meios de comunicação social. No entanto, é importante referir as perspectivas de autores como Fontcuberta (2002) ou Katz (citado em Sousa, 2000) que defendem que as notícias são baseadas em não acontecimentos, ou seja, em factos não acontecidos ou planeados.

De acordo com a autora “as notícias falsas aparecem de vez em quando e têm como origem ou a falta ou insuficiência de informação ou a informação incorrecta” (Fontcuberta, 2002, p. 26). Associado a este tipo de notícia está o conceito de desinformação, pois supõe sempre uma intencionalidade do emissor (Fontcuberta, 2002).

Dentro da linha de ideia dos pseudo-acontecimentos, Katz (citado em Sousa, 2000) fala dos acontecimentos mediáticos, ou seja, acontecimentos planeados para se tornarem notícia, mas

que ocorreriam mesmo sem a presença dos meios de comunicação, como as ocasiões de Estado ou a presença da Ministra da Saúde numa determinada inauguração.

Walter Lippmann (2008) vai mais longe:

As notícias e a verdade não são a mesma coisa e precisam de ser claramente distinguidas. A função das notícias é sinalizar um evento, a função da verdade é trazer luz aos factos escondidos, pô-los em relação um com o outro e fazer uma imagem da realidade com base na qual os homens possam actuar. (p. 304)

Em suma, as variações de conhecimento dos jornalistas relativamente às matérias em foco, os formatos das notícias, os prazos curtos, as normas e procedimento das empresas, a oposição entre eventos reais e falsos, os critérios de noticiabilidade, as heranças culturais e as estruturas de trabalho nos meios de comunicação social são factores que condicionam a transformação de um acontecimento em notícia. O conceito inicial de notícia ficou associado ao carácter inesperado dos acontecimentos, mas posteriormente a sua noção viria a incorporar factos planeados onde o jornalista tenta identificar a existência de critérios noticiosos, numa luta contra o tempo.

2.1.2. Os jornalistas e as fontes de informação em saúde

Dado que o jornalista raramente está em posição de observar o acontecimento, ele precisa de alguém que lhe faça um relato o mais próximo possível do que aconteceu, ou seja, ele precisa de uma fonte.

Assim, as fontes são, de alguma forma, *gatekeepers* externos dos meios de comunicação social, na medida em que elas seleccionam as informações que passam às organizações noticiosas e aos jornalistas, quando estes não têm experiência directa do que ocorre (Sousa, 2000).

Para os jornalistas, “qualquer pessoa pode ser uma fonte de informação. Uma fonte é um indivíduo que o jornalista observa ou entrevista, e que fornece informações. Potencialmente, pode ser qualquer pessoa envolvida, conhecedora ou testemunha de determinado acontecimento ou assunto” (Traquina, 2002, p. 116).

Pode mesmo dizer-se que os “jornalistas especializados são influenciados pela sua intuição profissional mas também pela fonte das notícias. O jornalista dedicado às áreas da ciência médica tem que procurar notícias que permitam títulos interessantes” (Dias, 2005, p. 34), de forma a chegar ao leitor potencial e tem de apresentar fontes credíveis que permitam publicar essa notícia de título interessante.

Contudo, muitas vezes, as fontes a que os jornalistas recorrem ou que procuram os jornalistas são fontes interessadas, ou seja, têm objectivos pessoais ou profissionais determinados e possuem tácticas e estratégias determinadas para os alcançar (Gomis citado em Pinto, 1999).

Na mesma perspectiva, Ribeiro (2006) afirma que “os governos, responsáveis de instituições públicas e privadas, enquanto fontes autorizadas ou fidedignas, têm um enorme volume informativo, sendo capazes de controlar o seu acesso e gerir a sua disseminação de acordo com interesses específicos” (p. 17).

A este propósito Kitzinger e Reilly (2002) relembram o papel dos grupos de pressão ou fontes de oposição ao governo que utilizam os meios de comunicação social como a forma mais concreta e eficiente de fazer alguma coisa para chegar ao público. Esta linha de pensamento é também defendida por McQuail e Windahl (1993) que consideram que os governos, partidos e grupos de pressão procurar exercer o seu poder e influenciar através dos meios de comunicação social.

Não é por isso de estranhar que Sigal (1973) considere que as notícias dependem do que as fontes dizem aos jornalistas e do tipo de fontes consultadas (oficiais e não oficiais) e relembra que as pessoas anónimas ou “desconhecidas” têm de se fazer notar, frequentemente através de actos espectaculares, para terem a oportunidade de ser notícia, o que os coloca em desvantagem porque nas notícias parecem menos respeitáveis do que as fontes oficiais.

De acordo com Sousa (2000):

Os problemas de acesso às fontes podem levar os jornalistas a usar mais as fontes organizacionais que as individuais, pois, geralmente, as organizações têm um horário de funcionamento mais ou menos coincidente com o horário do jornalista, e possuem um *staff* a tempo inteiro, contactável, portanto, na generalidade das ocasiões. (p.64)

Já Berlo (2003) identificou, dentro da fonte, quatro factores que podem aumentar a sua fidelidade: as suas habilidades comunicativas, as suas atitudes, o seu nível de conhecimento e a sua posição dentro do sistema sociocultural.

Os profissionais de saúde pelo seu conhecimento especializado são uma importante referência a ter em conta para a elaboração das notícias em saúde, no entanto nem sempre é fácil decodificar o seu discurso numa linguagem simples, precisa e clara, ocorrendo ruídos na comunicação com o público.

Da mesma opinião são os autores Kreps e Thornton (1992) que afirmam que “os profissionais de saúde, muitas vezes, não se dão conta do modo como as suas mensagens podem assustar ou confundir os utentes” (p. 5), principalmente quando se trata da comunicação de doenças, factores de risco ou sintomas.

A este propósito L. S. Pereira (1993) escreve que a doença constitui um entre outros acontecimentos negativos que perturba o funcionamento da sociedade pois para além do sofrimento, o doente não consegue compreender o que lhe está a acontecer e não consegue comunicá-los às pessoas que o rodeiam. Também Gameiro (citado em M. A. Pereira, 2008) considera que “as situações de doença, particularmente as mais graves, são entendidas como um tipo de crise, pois provocam no doente sentimentos de insegurança, incerteza e medo, geradores de altos níveis de stress” (p. 79).

De acordo com Duarte (2002):

Em situação de saúde, o valor fundamental é a capacidade para a actividade, que se exprime por oposição à doença como ausência ou resistência àquela, força e robustez, ausência de consciência do corpo e do seu funcionamento, bem-estar psicológico, bom humor, boas relações com os

outros, etc. A saúde e a doença constituem a forma como o indivíduo interpreta e se relaciona com a sociedade. (p. 43)

A este respeito Valla (citado em Júnior, 2009) adverte “os profissionais que actuam na saúde, quando se relacionam com pessoas leigas e comuns, devem ter sempre em mente que não são professores, pois a população tem crenças sobre a saúde, bem como explicações sobre a origem e cura de doenças”.

Neste sentido, e porque vivemos numa sociedade receosa da morte e obcecada com o prolongamento da sua juventude (Correia, 2009) é importante sensibilizar os profissionais de saúde para a importância da comunicação em saúde, como forma de melhorar a qualidade dos cuidados de saúde prestados, de fomentar a satisfação do doente e o seu conhecimento científico, reduzindo assim a sua ansiedade e stress.

Deve também “reconhecer-se a importância de comunicar com o público em geral, através dos meios de comunicação social no sentido de divulgar e estimular o interesse pela investigação médica” (Victorino, 2009, p. 370).

Assim, e atendendo que hoje os meios de comunicação social são um dos palcos principais para o debate de todas as questões relativas à saúde (Cabral, 2002) é preciso melhorar a qualidade da sua relação com as fontes de informação, pois o público em geral, considera-os como informadores privilegiados e credíveis para os ajudar a superar os medos e temores na sua relação com os acontecimentos de saúde (Dias, 2005).

2.1.3. Os efeitos dos meios de comunicação social na sociedade

A compilação de todos os efeitos que já foram atribuídos aos meios de comunicação social, bem como as suas consequências no indivíduo são inúmeras. Contudo é importante tentar compreender em que medida é que a cobertura mediática que é dada a um tema de saúde pode influenciar o público em geral.

De acordo com Jorge Pedro Sousa (2000), “os modelos explicativos mais recentes sobre os efeitos da comunicação social tendem a ser definidos em função do tipo de influência que exercem (directa ou indirecta, individual ou social) e do tempo que demoram a constatar-se (curto, médio e longo prazo)” (p. 163).

Entre os mais proponentes da hipótese de *agenda-setting*⁴, os mais conhecidos são os investigadores americanos Malcolm McCombs e Donald Shaw (citados em Wolf, 2006) que escreveram que “em consequência da acção dos jornais, da televisão e dos outros meios de informação, o público sabe ou ignora, presta atenção ou descuid, realça ou negligência elementos específicos dos cenários públicos” (p. 144). Isto é, os leitores não só sabem pelos meios de comunicação social quais os assuntos, como a importância a atribuir a cada um deles” (McQuail e Windahl, 1993).

Logo, a comunicação social desempenha um papel importante na divulgação das informações sobre um problema de saúde e no chamar a atenção das pessoas para esse mesmo problema. A hipótese de *agenda-setting* pressupõe que os meios de comunicação seleccionam os temas que o público falará e discutirá.

⁴ “À vista dos resultados obtidos em numerosas investigações sobre a agenda-setting, podemos afirmar que há uma tendência para se avaliar a imprensa como *media* mais influente no estabelecimento da agenda temática” (Saperas, 1993, p. 77).

Saperas (1993) explica o papel do decisor nos meios de comunicação social:

O *gatekeeper* adquire uma relevância especial na investigação sobre a capacidade de estabelecimento da agenda temática ao realizar a selecção dos temas, ao determinar o grau de relevância do tema e, consequentemente, ao iniciar o processo de estabelecimento da agenda dos *media*. Ao mesmo tempo, determinará qual é o período de permanência de um tema nos *media* e destacará quais são os conflitos de maior presença pública. (p. 61)

O pressuposto fundamental de *agenda-setting* é que o conhecimento que as pessoas possuem sobre a realidade social é-lhes fornecido pelos meios de comunicação social (Wolf, 2006).

Numa outra perspectiva teórica, a tematização é uma teoria significativamente próxima da teoria de *agenda-setting*, embora entre as duas existam algumas diferenças. O conceito de tematização foi apresentado por Luhmann (citado em Saperas, 1993) e “pretende traduzir o processo de definição, estabelecimento e reconhecimento público dos grandes temas através da comunicação social” (pp. 88-89).

Assim, a tematização, enquanto mecanismo de formação de opinião pública, junta-se às três funções clássicas do jornalismo, de acordo com Fontcuberta (2002), de informar (reflectir a realidade), de formar (interpretá-las) e de distrair (ocupar os tempos livres).

Noutra perspectiva surge a teoria da espiral do silêncio que incide sobre a relação entre os meios de comunicação e a opinião pública. O seu pressuposto é que “as pessoas temem o isolamento, buscam a integração social e gostam de ser populares, por isso, as pessoas têm de permanecer atentas às opiniões e aos comportamentos maioritários e procuram expressar-se dentro dos parâmetros da maioria” (Sousa, 2000, p. 177).

De acordo com esta teoria, “os efeitos dos meios de comunicação social consistem, basicamente, em formar as concepções da opinião pública e os climas de opinião e estas noções, quanto às grandes tendências presentes no meio social, influenciam o comportamento dos indivíduos” (Noelle-Neumann, 2002, p. 157).

Assim, segundo esta teoria, os meios de comunicação social tendem a privilegiar as opiniões que parecem dominantes ou que pertencem a uma maioria, remetendo para o silêncio as minorias.

Em jeito de síntese, as teorias de *agenda-setting*, tematização e espiral do silêncio, demonstram como o poder dos meios de comunicação social, no sector da saúde, especificamente, não pode ser relativizado, mas pelo contrário deve ser entendido como uma das possíveis justificações para compreender os comportamentos e conhecimentos das pessoas, na medida em que exercem influência directa e indirecta sobre elas.

2.2. Hospitais em situações de crise

“No mundo em que vivemos, a questão não é se uma crise maior afectará uma organização, a questão é quando, que tipo de crise e como” (Mitroff e Pearson, 1997, p. 1).

2.2.1. A comunicação hospitalar

Etimologicamente o termo hospital refere-se a hospitalidade, sendo, actualmente, a recuperação da saúde um dos seus principais objectivos, estando a cura e o tratamento das doenças a cargo de uma equipa multidisciplinar.

As diferenças entre as organizações hospitalares e os outros tipos de organizações são também um ponto importante para a compreensão dessas organizações.

De acordo com Rodrigues Filho (citado em Senhoras, 2007) entre os factores que mais distinguem as organizações hospitalares de outros ramos de negócio encontram-se a dificuldade em definir o produto hospitalar; a complexidade do trabalho, especializado e dependente de outros grupos profissionais, as inovações tecnológicas constantes e a falta de preocupação dos profissionais com o seu local de trabalho.

No sistema de saúde⁵, “os hospitais constituem uma peça fundamental atendendo aos recursos financeiros que lhes são atribuídos (cerca de 50% do orçamento da saúde nos países da Europa ocidental), ao seu lugar no sistema como instituição de referência para todos os serviços de saúde, em especial para os cuidados primários, à capacidade de liderança técnica

⁵ A Organização Mundial de Saúde (2000) define sistema de saúde como todas as actividades que têm como finalidade essencial a promoção, a recuperação ou a manutenção da saúde.

exercida pelos seus profissionais e ao ambiente de inovação tecnológica que os rodeia” (Simões, 2005, p. 25).

Os hospitais desempenham também, “um papel inquestionável e essencial para a sociedade: a prestação dos cuidados de saúde, mas também a promoção, prevenção e protecção da mesma” (Bessa, 2009), ou por outras palavras, são serviços de interesse público, instituídos, organizados e administrados com o objectivo de prestar à população assistência médica curativa e de reabilitação e compete-lhes, também, colaborar na prevenção, no ensino e na investigação científica⁶.

O hospital português vai acompanhando, ao longo dos séculos, a dinâmica política, social e económica de cada uma das épocas e os conceitos de doença e de cura (Simões, 2005), e com essa evolução, os hospitais modernos têm crescido em tamanho e complexidade, como constata Carapinheiro (2005):

O crescimento do pessoal, a multiplicação dos serviços e das especialidades médicas e o desenvolvimento tecnológico da medicina introduziram modificações importantes na estrutura hierárquica, na estrutura de poder e nos sistemas de comunicação do hospital, associando-se a este conjunto de modificações a expansão do sistema burocrático da administração profissional. (p. 46)

O número de hospitais públicos e privados do Serviço Nacional de Saúde, no ano de 2007, era de 198, sendo igual o número de hospitais oficiais e privados, segundo dados do Instituto Nacional de Estatísticas, como se pode verificar no Quadro n.º 1, em baixo.

⁶ Nos termos do artigo 1.º do Regulamento Geral dos Hospitais, constante do Decreto n.º 48 358, de 27 de Abril de 1986.

Quadro n.º 1: Hospitais por localização geográfica

Localização geográfica 	Hospitais (N.º) por Localização geográfica e Tipo de hospital		
	Período de referência dos dados		
	2007		
	Tipo de hospital		
	Total	Oficial	Privado
	N.º	N.º	N.º
Portugal	198	99	99
Continente	183	95	88
Região Autónoma dos Açores	8	3	5
Região Autónoma da Madeira	7	1	6

Fonte: Instituto Nacional de Estatística

O hospital é também um dos locais onde se podem verificar acontecimentos aos quais é atribuída relevância por parte dos meios de comunicação social (Correia, 2009), e por isso são locais prioritários para que um acontecimento possa ser transformado em notícia.

É importante notar também que “se a comunicação tem um valor estratégico para as organizações contemporâneas, há algumas nas quais essa interface é ainda mais relevante, pela natureza do serviço que prestam, assinala Michel (citado em Nassar, 2009), referindo-se especificamente às organizações da área da saúde” (p. 1).

A comunicação em saúde, de acordo com Ramos (2008):

Envolve a análise e a utilização de processos, estratégias e políticas de comunicação com o objectivo de informar e influenciar os comportamentos e as decisões dos indivíduos, dos grupos, das comunidades e dos profissionais, no sentido da promoção da saúde e do bem-estar, da prevenção das situações de doença, de risco e vulnerabilidade e, ainda, da melhoria da comunicação, do acolhimento e da humanização dos cuidados de saúde. (p. 9)

De facto, a comunicação em saúde inclui mensagens que podem ter finalidades muito diferentes, tais como (Teixeira, 2009) promover a saúde e educar para a saúde; evitar riscos e ajudar a lidar com ameaças para a saúde; prevenir doenças; sugerir e recomendar mudanças de comportamento; recomendar exames de rastreio; informar sobre a saúde e sobre as doenças; informar sobre exames médicos que é necessário realizar e sobre os seus resultados; receitar medicamentos ou recomendar medidas preventivas e actividades de auto-cuidados em indivíduos doentes.

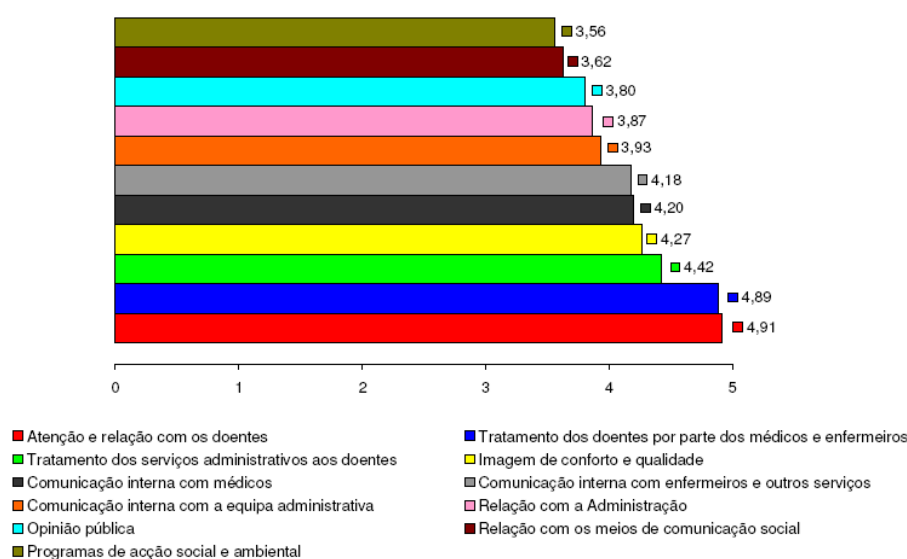
Teixeira (2009) explica:

A comunicação efectiva em saúde tem preponderância ao nível individual, através do incentivo para comportamentos protectores da saúde, e ao nível comunitário pela possibilidade de promover mudanças positivas ao nível socioeconómico e físico, de melhorar a acessibilidade aos serviços de saúde reconhecendo alguns princípios que concorram de forma positiva para a saúde e para a qualidade de vida dos indivíduos. (p. 2)

No entanto, e no que diz respeito aos hospitais, é de notar que o 1º Estudo Nacional sobre Comunicação Hospitalar em Portugal (Inforpress, 2009) surge apenas em 2009, e é da responsabilidade da Escola Nacional de Saúde Pública, da Faculdade Nova de Lisboa.

A investigação, que contou com uma amostra de 90 hospitais públicos e privados gerais (não especializados) concluiu que a totalidade das instituições inquiridas considera que a atenção e relação com os doentes são o mais importante na comunicação hospitalar. Numa escala de 1 a 5, a totalidade dos hospitais atribui a máxima importância (5) ou muita importância (4) à “Atenção e Relação com os Doentes”, conforme se pode constatar na Figura n.º1, na página seguinte.

Figura n.º 1: Escala de aspectos importantes em comunicação hospitalar



Fonte: 1º Estudo Nacional “Comunicação Hospitalar em Portugal”

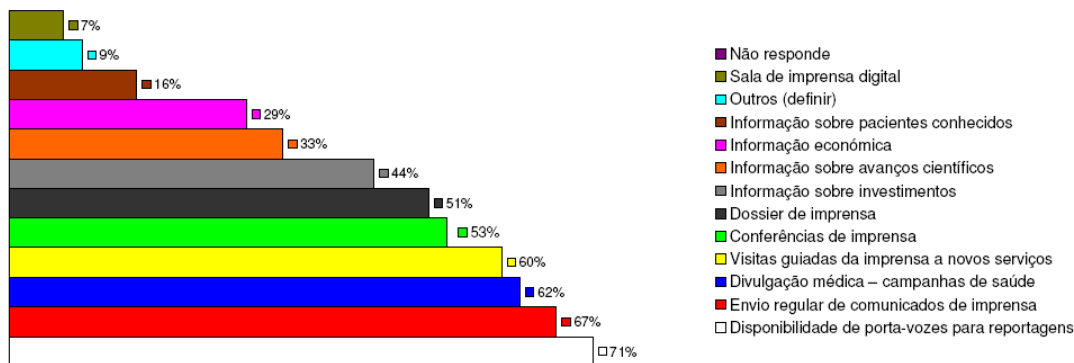
Na dinâmica de comunicação com o público-alvo, os enfermeiros são interlocutores preferenciais (93% dos casos), seguidos de médicos (76%) e da administração (60%).

O estudo indica ainda que 44% das instituições dão formação a enfermeiros e médicos sobre como comunicar com os pacientes, mas apenas 33% dos hospitais prepara os colaboradores para comunicar notícias negativas e apenas 18% desenvolve formação em comunicação de crise.

As conclusões da investigação referem ainda que apenas 20% dos hospitais canalizam uma parte significativa dos recursos ao relacionamento com os meios de comunicação social e, menos ainda (16%), à opinião pública.

No caso dos meios de comunicação social, 71% dos hospitais disponibilizam porta-vozes para reportagens e 67% enviam regularmente comunicados de imprensa. A Figura n.º 2 mostra também que 62% dos hospitais divulga informação médica relativa a campanhas de saúde.

Figura n.º 2: Relacionamento dos hospitais com os meios de comunicação social



Fonte: 1º Estudo Nacional “Comunicação Hospitalar em Portugal”

Em suma, “hoje, mais do que nunca, os hospitais portugueses necessitam de boa informação se se pretende atingir um sistema de saúde de qualidade” (Martins, 2009, p. 229) e devem, como descrito por Malheiros (2009) “fornecer aos doentes/utentes informações sobre os serviços que presta (consultas, internamentos, exames, onde, quem, a que horas, em que casos, esperas) ” (p. 278). Contudo, como poucos hospitais apostam no bom relacionamento com os meios de comunicação social, como aliás foi concluído pelo estudo atrás referenciado, quando ocorrem acontecimentos negativos que são tornados públicos os hospitais demonstram não estar preparados para reagir e enfrentar essas crises.

2.2.2. As crises hospitalares

Uma crise pode ser definida como “cada situação ou evento que requer acção imediata para impedir um potencial impacto negativo sobre uma organização ou sobre os seus interlocutores” (Norsa, 2003a, p. 20) ou como “o acontecimento com maior potencial negativo para a organização, bem como para os seus públicos, produtos, serviços ou bom-nome da organização” (Fearn-Banks, 1996, p. 1).

Para Brewton (1987), os critérios que definem, geralmente, o que é uma crise são não só o potencial de prejuízo para os colaboradores e danos para a empresa, como também a urgência, ou seja, a rapidez dos acontecimentos que envolvem a crise e a rapidez das respostas que têm de ser tomadas.

Além disso, o autor (Brewton, 1987) refere que uma crise pode ter todos ou apenas um dos seguintes aspectos: falha organizacional, aumento da regulação governamental, percepção negativa da empresa por parte do público, quebra financeira, uso não produtivo do tempo por parte da gestão, perda da moral e apoio dos empregados.

De acordo com Selbst (citado em Booth, 1993), “uma crise é qualquer acção ou falha ao agir, que interfere significativamente com uma organização, com a obtenção dos seus objectivos, viabilidade e sobrevivência ou que tem um efeito que deteriora as relações entre os públicos e a organização” (p. 85).

Contudo, esta definição concentra-se na acção ou falha para agir. Vê a crise essencialmente como negativa e ameaçadora. Esta é, claramente, uma definição limitada de crise, pois as crises também podem ser percepcionadas como uma oportunidade ou mudança de rumo, costumam abrir novas possibilidades e liberar ideias inovadoras (Booth, 1993).

Numa outra perspectiva, Fink (citado em F. Pereira & Mendes, 2006), afirmou que “as crises são situações de ruptura que correm o risco de escalar em intensidade, caindo por isso sob escrutínio mediático ou governamental, acabando por interferir nas operações normais de uma organização, colocando em perigo a sua imagem e prejudicando-as nas suas possibilidades de sobrevivência” (p. 26).

No entanto, o autor indicou, à semelhança de Booth (1993) que “uma crise é uma mudança, não necessariamente votada à negatividade irreparável, mas sim, caracterizada por um certo grau de risco e incerteza” (Fink citado em Fearn-Banks, 2001, p. 480).

Para Norsa (2003a), “os principais elementos de uma crise são a surpresa, informações insuficientes, no encalço dos eventos, perda de controlo, exame severo a partir do exterior, mentalidade de estado de assédio, pânico e a focalização sobre o curto prazo” (p. 22).

Assim, uma crise pode ser entendida como qualquer acontecimento imprevisível e com carácter público, que tem capacidade para afectar negativamente e causar uma ruptura ou instabilidade no normal funcionamento de uma determinada organização, como um hospital, bem como pôr em causa a legitimidade social da instituição. A incerteza causada pela ameaça leva a uma resposta imperativamente urgente.

Os hospitais, enquanto organização, não estão imunes à ocorrência de acontecimentos negativos e consequentemente a situações de crise. Estes acontecimentos despertam, regra geral, o interesse dos jornalistas, pela importância que as instituições hospitalares têm na sociedade.

Entre os diferentes acontecimentos que podem desencadear a atenção dos meios de comunicação social, encontram-se os casos de infecção hospitalar, que surgiram praticamente junto com os hospitais. Dados recolhidos, em 2008, pela Organização Mundial de Saúde,

indicam que entre 5 a 10% dos doentes internados têm possibilidade de adquirir uma infecção relacionada com os cuidados de saúde (Fragata, 2009).

Em relação aos erros médicos, um tema com grande possibilidade de ser notícia, pelos seus valores jornalísticos, pode dizer-se que “apesar de não existirem dados disponíveis e considerando como hipótese que os hospitais portugueses têm o mesmo nível de fiabilidade das instituições congéneres americanas, seria possível estimar entre 1.300 a 2.900 o número de mortos anuais, provocados por erros médicos” (Martins & Fragata, 2006, p. 30).

Outro dos acontecimentos negativos ou crises susceptíveis de interessar os jornalistas é a alegada negligência médica. De acordo com a Inspeção-Geral das Actividades em Saúde, cerca de metade dos 53 processos de natureza disciplinar concluídos em 2007 eram relativos a queixas de negligência médica. No total, a demissão foi aplicada em quase 21% das penas. Na lista de processos levantados estão ainda irregularidades administrativas/financeiras, falta de assiduidade e agressão/incorrecção.

Fragata (2009) identifica os factores que podem condicionar um resultado em saúde:

Normalmente o condicionador de um resultado em saúde depende de factores humanos – actos certos, erros ou violações (cerca de 60% a 70% das causas), factores imputáveis à organização ou ao sistema (cerca de 20% a 30%), factores ditos de equipa (uma ponte entre os indivíduos e a organização) e, uma percentagem mais pequena e incerta, resultará da variação inexplicável ou acaso. (p. 80)

As consequências imediatas de algumas crises são óbvias: vítimas, prejuízos materiais, processos legais, principalmente nos casos de alegada negligência médica. Mas as consequências podem ser outras e podem ser observadas, sobretudo, nos anos subsequentes

(Norsa, 2003a). Os resultados de uma crise podem mesmo ser dramáticos, com consequências ao nível da credibilidade, reputação e instabilidade no interior do hospital.

Ao longo dos últimos anos, diversos autores, descritos em baixo, tentaram criar tipologias universais capazes de ajudar a entender os fenómenos de crise que afectam as organizações.

A proposta de Shrivastava (citado em Mendes, 2006) é olhar o estudo das crises e da gestão de crises segundo as suas (a) causas, ou seja, as falhas causadoras do evento, as suas (b) consequências, (c) a precaução e (d) a resposta, que se centra nas medidas tomadas para lidar com as crises emergentes.

Note-se, no entanto, que como nenhum hospital poderá preparar-se contra todas as crises possíveis, é necessária uma preparação mais profunda nas crises em que a organização é mais propensa, em que já possui um historial, bem como nas crises mais frequentes do sector da saúde, como as infecções hospitalares.

Mais especificamente, a crise pode resultar de qualquer aspecto da actividade hospitalar pode estar relacionada com um medicamento ou dispositivo médico que se revela defeituoso ou contaminado, de qualquer forma, prejudicial ou perigoso e nocivo à saúde humana, também pode estar associada ao processo de produção, devido à utilização de uma substância considerada nociva, à poluição ambiental ou a um acidente (Norsa, 2003a).

De acordo com Coombs (1999), embora as crises possuam diferentes características entre si, elas tendem a identificar-se e agrupar-se em alguns tipos, como por exemplo os (a) desastres naturais, quando um hospital é afectado fisicamente como resultado de uma tempestade; (b) a má fé como são os casos de terrorismo; (c) as avarias de equipamento, como por exemplo o não funcionamento de uma ressonância magnética; (d) os erros humanos; (e) os desafios que

estão relacionados com stakeholders descontentes; (f) os grandes acidentes como a contaminação radioactiva; (g) a acção indigna da organização como nas situações de favorecimento de colaboradores; (h) a violência no local de trabalho ou (i) os rumores quando são divulgadas informações falsas acerca de um hospital.

Brewton (1987) descreve ainda as relações laborais como causadoras de crise, quando os sindicatos se revoltam contra aspectos da gestão empresarial, como pode acontecer com o sindicato dos enfermeiros, a título de exemplo, na luta pela melhoria das condições de trabalho dos profissionais. A este nível, Mitroff e Pearson (1997) acrescentam também a substituição de profissionais e a moral deficiente entre os colaboradores como factores que podem originar uma crise.

Contudo, e apesar de existirem várias classificações de crises, recorde-se que uma crise é um fenómeno imprevisível e por isso replicável, para o qual é impossível formular resposta com base na experiência.

Para finalizar, e para ficarmos com uma noção da dimensão das crises, é ainda relevante ter em conta os dados do *Institute for Crisis Management*, com base no seu Relatório Anual de Crises de 2004, que detectou no ano anterior, em 2003, cerca de 9.182 ocorrências de crises em empresas. Já em 2004, último ano analisado, as crises totalizaram 6.330 ocorrências, diminuição bastante significativa, ainda que pouco animadora (Neves, 2005).

2.2.3. Hospitais e meios de comunicação social durante as crises

Se for tida em consideração tanto a imprevisibilidade da crise como as suas diversas características em que se poderá enquadrar, então a rapidez e urgência que uma empresa imprime, em dar uma resposta rápida e eficaz aos focos de crise, determina a sua sobrevivência e os prejuízos provocados.

Quando mais rápida for a resposta, perante os meios de comunicação social, numa fase inicial e quanto melhor for gerida a crise, mais fugaz será a hipótese de se prolongar e causar mais danos. Inversamente, se a crise for abordada numa fase de maturidade, os danos infligidos serão maiores.

A este propósito, Fink (citado em Coombs, 1999) usa uma metáfora de doença médica para identificar quatro estádios do ciclo de vida de uma crise:

- Sintomas: pistas ou indícios de que uma crise potencial começa a emergir. Nesta fase, considerada por Coombs (1999) como a pré-crise, é possível analisar se a situação que irá decorrer tem potencial para se desenvolver em crise, como pode ser o caso da resposta do hospital nas negociações com um sindicato.
- Deflagração ou início súbito: um evento desencadeador acontece de imediato com os danos infligidos. Nesta situação Coombs (1999) inclui as acções e medidas tomadas para responder ao que afecta negativamente a organização e os seus públicos.
- Crónico: os efeitos da crise persistem enquanto os esforços de limpar a crise progridem. A este respeito, Mitroff e Pearson (1997) explicam que a contenção de danos tem como objectivo evitar que uma crise afecte partes não contaminadas de uma

organização ou do seu meio ambiente. Este objectivo torna-se cada vez mais impossível de se concretizar à medida que o tempo decorre e a crise se espalha.

- Resolução: existe um claro sinal de que a crise já não é mais uma preocupação para os stakeholders e logo está terminada. Coombs (1999) considera que este é o período da pós-crise. Nesta última fase avaliam-se os mecanismos de gestão da crise, os esforços para a sua resposta e identificam-se as acções desenvolvidas (Coombs, 1999). Mitroff e Pearson (1997) salientam ainda que nesta última fase é necessário fazer a aprendizagem, ou seja, implica fazer um exame das lições aprendidas. Reynolds e Seeger (2005) alertam ainda que o pós-crise é um período em que os meios de comunicação social e o público tornam-se mais críticos e procuram resposta para a causa da crise e para os seus responsáveis.

Quando confrontados com uma situação de crise num hospital, os públicos com que a instituição se relaciona, esperam que esta responda o mais rapidamente possível às acusações que lhe são feitas. É por este motivo que a primeira declaração tem de ser feita com a maior brevidade, juntamente com um pedido de desculpas a todos os prejudicados ou afectados.

Nestes parâmetros, a comunicação assume um papel crucial na solução da crise. “Uma rápida resposta também ajuda a criar a impressão de preocupação e controlo da situação” (Coombs, 1999, p. 114).

Contudo, a relação com os meios de comunicação social durante as situações de crise nem sempre é fácil porque os porta-vozes do hospital rejeitam as más notícias ou não sabem como proceder quando elas se tornam públicas, remetendo-se para o silêncio.

De acordo com Jannotti (2003):

Em situações de crise, é opinião de muitos gestores que os jornalistas são imprecisos, desinformados, agressivos, mal-intencionados, cheios de preconceitos, incompetentes. Esta ideia da comunicação social incontrollável reside também no senso comum, que pretende que os jornalistas estejam sempre à caça de notícias sensacionalistas, sendo incapazes de compreender conceitos técnicos complexos, habituados a escrever qualquer coisa que tenham vontade de escrever. Por outro lado, é opinião de muitos jornalistas que as empresas escondem a verdade e não partilham os factos reais com a opinião pública. (p. 51)

Em situações de crise, o hospital deve, portanto, colaborar com os jornalistas, dado que estes representam uma oportunidade para comunicar a versão da organização. A comunicação de crise pode ser entendida como a comunicação entre o hospital e os seus públicos (jornalistas, profissionais médicos, governo, utentes), realizada antes, durante e após a crise. Tem como fim, minimizar os prejuízos na imagem da organização que podem ser causados pelo seu silêncio.

A gestão de comunicação de crise deve consistir num sistema de resposta à crise e contempla o modo pró-activo e o reactivo, sendo apenas este último o mais visível e complexo, a resposta à crise. A uma destas partes corresponde um conjunto de preocupações específicas que os administradores hospitalares têm de ter em conta, fruto das diferenças naturais e estratégicas envolvidas num modo reactivo e num modo pró-activo.

Quando um hospital actua num modo pró-activo, quer dizer que está a tomar a iniciativa de actuar preventivamente face à situação de crise, ou seja, está a preparar a estrutura organizacional para a possibilidade de ocorrência de uma crise.

Agindo pro-activamente, o hospital elabora manuais de crise, faz auditorias à imagem, reputação e comunicação e prepara planos contingências, ou seja, tenta agrupar o máximo de informação que possa ser útil à organização em caso de crise, detecta erros ou falhas através de simulacros e define papéis e planos de acção no âmbito de uma crise.

O modo reactivo é o modo pelo qual todas as organizações de saúde têm de passar quando confrontadas com o fenómeno de crise, uma vez que são obrigadas a agir, a responder. O modo como as empresas reagem a uma crise pode ser descrito como uma passagem através das sete fases (Norsa, 2003a): negação, optimismo, raiva e agressividade, fuga, controlo do dano, reconstrução e recuperação.

Coombs (1999) desenvolveu uma lista de estratégias de comunicação de crise resultado de uma selecção feita a partir de listas mais extensas, onde identifica as estratégias de comunicação de crise mais comuns: atacar o acusador (confronto com a pessoa ou grupo que invoca a existência de crise); negação da existência da crise; desculpa ou tentativa de minimizar a responsabilidade da organização na crise; justificação ou tentativa de minimizar o dano associado à crise; ingratidão (relembrando o bom trabalho da organização no passado); acção correctiva tentando procurar reparar os danos causados pela crise e, por fim, pedido completo de desculpas quando a organização toma a total responsabilidade pela crise e pede perdão.

Tendo por base as estratégias de comunicação de crises identificadas é facilmente verificável que seja qual for a utilizada pelo hospital ela conterá valores jornalísticos e elementos que tornam a história atraente para os jornalistas como a existência de culpa ou responsabilidade de alguém; a presença de segredos; o factor humano; a relevância dos factos ou a envolvência de personalidades relevantes; a presença de conflito ou controvérsia; a história terá uma

continuação interessante; o acontecimento envolve muitas pessoas e tem um forte impacto visual; a história está relacionada com assuntos de sexo ou com sangue (Norsa, 2003c).

Norsa (2003c) recorda que os jornalistas fazem o seu trabalho com uma experiência limitada e pouco tempo à disposição, isto é, são pessoas que têm um conhecimento generalizado e não técnico e como têm prazos limitados não podem dedicar tempo ao estudo dos aspectos técnicos.

Por essa razão, no relacionamento com os meios de comunicação social, Janotti (2003) recomenda que em situações de crise é preciso antecipar as perguntas, preparando comunicados que contenham realmente as respostas à crise; respeitar os prazos dos diversos meios de comunicação social; manter um papel de fonte autorizada e disponível, fornecendo continuamente informações actualizadas aos jornalistas; seleccionar e diversificar os instrumentos de comunicação e treinar os porta-vozes da empresa, para gerir as entrevistas com os meios de comunicação social.

Para finalizar é importante referir que nem todas os acontecimentos negativos são crises e que os meios de comunicação social não têm conhecimento de todos os acontecimentos negativos que ocorrem nos hospitais. Tal como Lampreia (2007) clarifica “o incidente seja ele de que tipo for distingue-se de uma crise quando se circunscreve de imediato o seu âmbito, o número de actores é limitado, encaixa nas regras de procedimento definidas e não é passível de ter repercussões no desempenho geral da empresa” (p. 29).

Capítulo 3. Materiais e Métodos

No presente estudo foi privilegiada a metodologia dos estudos descritivos, na medida em que se pretende descrever determinados acontecimentos. Os estudos descritivos visam “denominar, classificar, descrever uma população ou conceptualizar uma situação” (Fortin, 2003, p. 138).

Neste caso particular pretende-se analisar e caracterizar as notícias relacionadas com acontecimentos negativos que ocorreram nos hospitais e que foram publicados na imprensa escrita, no decorrer do ano de 2008.

3.1 População e amostra do estudo

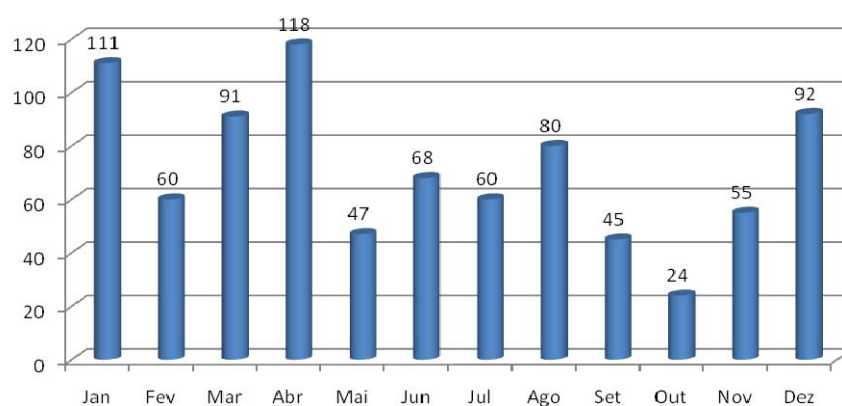
A população alvo deste estudo é as notícias publicadas na imprensa, em 2008, relativas aos hospitais. Para a selecção da população alvo bem como da amostra do estudo foi utilizada a informação disponibilizada pela empresa Mediamonitor num site criado exclusivamente para o âmbito desta dissertação onde é possível consultar todas as notícias publicadas em 2008 sobre o tema dos hospitais.

Após consulta e leitura exploratória das notícias disponíveis no site foi possível verificar que, em 2008, foram publicadas na imprensa o total de 3.061 peças jornalísticas.

No entanto, devido à impossibilidade de, em tempo útil, analisar todas as notícias, retiveram-se apenas as notícias que referem no título as palavras «hospital/hospitais/grupo hospitalar/centro hospitalar/unidade local de saúde», ou a nomes de hospitais como Santa Maria ou São João, bem como títulos que apontavam claramente ser esse o teor da notícia, isto é, embora o hospital não fosse o objecto central, aparecia em destaque.

Chegámos assim a uma amostra de 851 notícias, em consonância com Figura n.º 3 em baixo.

Figura n.º 3: Notícias publicadas na imprensa referentes a hospitais



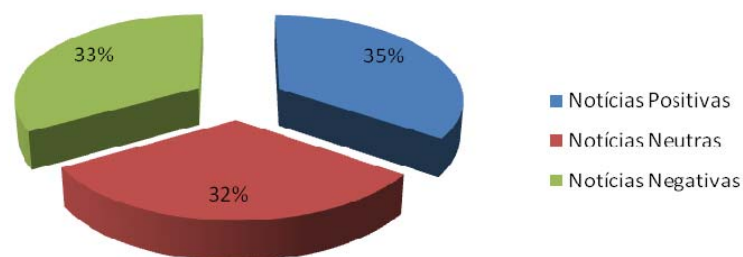
De seguida o investigador classificou as notícias como positivas, neutras ou negativas, tendo em conta as definições seguintes (baseadas no Relatório anual de actividades do gabinete de comunicação do Centro Hospitalar do Tâmega e Sousa):

- Notícia positiva: notícia de impacto positivo que pela sua natureza passam para a população em geral uma ideia de eficiência, inovação, profissionalismo, ética, bem como procura de ganhos em saúde para os utentes.
- Notícia negativa: notícia de impacto negativo que pela sua natureza transmitem à população em geral uma má imagem da instituição hospitalar.

- Notícia neutra: notícias de impacto neutro que pela sua natureza não se destaca nem pela positiva nem pela negativa, ou seja, são notícias que não contribuem para a formação de opinião.

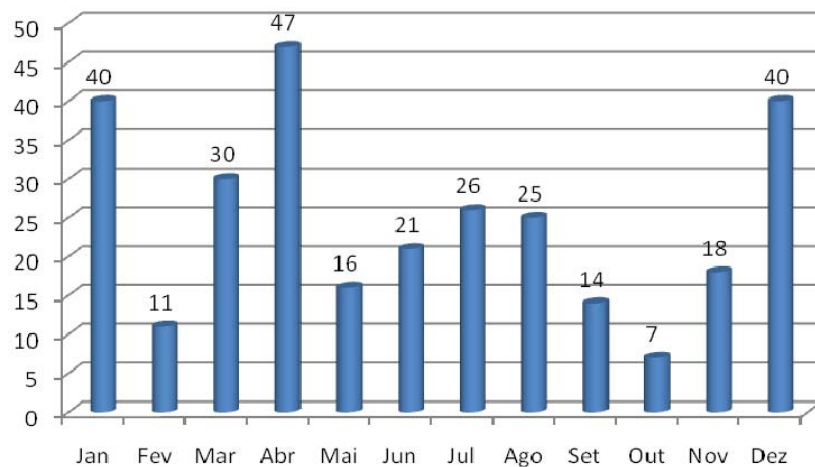
Nesse sentido foram publicadas 295 notícias positivas, 272 notícias neutras e 284 artigos com impacto negativo, o que equivale a 33% das notícias sobre hospitais publicadas na imprensa nacional em 2008 e que pode ser comprovado pela Figura nº 4.

Figura nº 4: Percentagem das notícias publicadas sobre hospitais



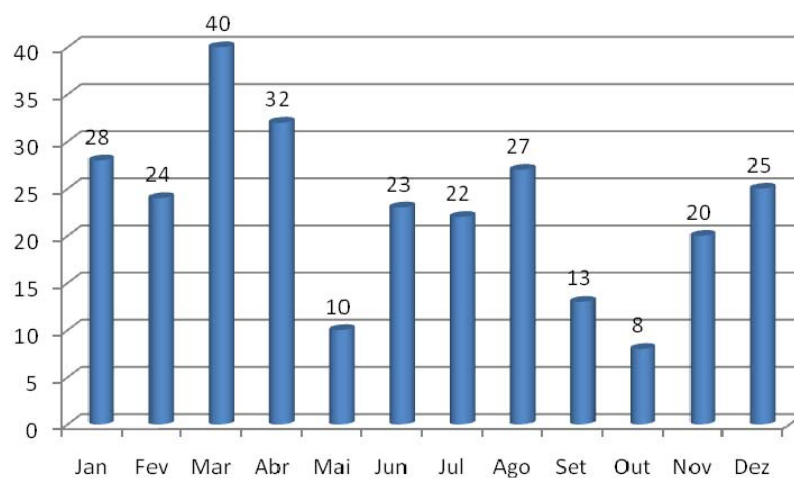
As notícias positivas sobre hospitais foram as publicadas em maior número, na imprensa nacional, com maior frequência no mês de Abril como nos mostra a Figura nº 5, na página seguinte.

Figura n.º 5: Notícias positivas publicadas sobre hospitais



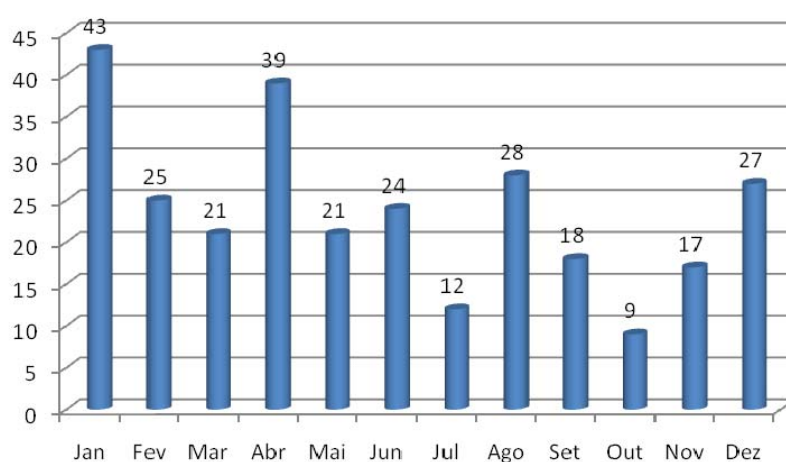
As notícias neutras, num total de 272 peças jornalísticas, tiveram maior expressão no mês de Março de 2008, o que é verificável na Figura n.º 6.

Figura n.º 6: Notícias neutras publicadas sobre hospitais



Após essa breve análise, pretendeu-se seleccionar apenas notícias que referem temas de crise, ou seja, notícias negativas. Logo, o *corpus* de análise desta dissertação será constituído por 284 artigos publicados na imprensa nacional em 2008. O mês de Janeiro foi o que obteve maior número de notícias negativas, como mostra a Figura n.º 7.

Figura n.º 7: Notícias negativas publicadas sobre hospitais



3.2. Recolha dos dados

A recolha das notícias referentes aos hospitais foi realizada por intermédio da empresa Mediamonitor que disponibilizou um site onde é possível consultar todas as notícias publicadas na imprensa escrita, em 2008, disponível em www.clipping.mediamonitor.pt, *username* Andreia, *password* garcia11.

A Mediamonitor é uma empresa do grupo Marktest e o seu objectivo é acompanhar a evolução do sector dos meios de comunicação social, através da monitorização das notícias,

análise das audiências e controle dos investimentos publicitários.

Neste sentido, o investigador teve acesso às notícias das revistas e jornais digitalizados por notícia, em páginas individuais, no formato *Portable Document Format* (pdf). Cada folha de recorte disponibilizada pela Mediamonitor inclui apenas a notícia publicada sobre este tema e não a página integral do jornal onde foi publicada.

3.3. Análise dos dados

No conjunto de técnicas possíveis de analisar os dados, nesta investigação optou-se pela análise de conteúdo, uma vez que essa constitui um modo de analisar qualitativamente os dados obtidos.

A análise de conteúdo pode ser definida “como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens” (Bardin, 1977, p. 28).

Esta técnica “visa o conhecimento de variáveis de ordem psicológica, sociológica, histórica, etc., por meio de um mecanismo de dedução com base em indicadores reconstruídos a partir de uma amostra de mensagens particulares” (Bardin, 1977, p. 44). A “análise de conteúdo permite inferência sobre a fonte, a situação em que esta produziu o material objecto de análise” (Vala, 2007, p. 104).

As diferentes fases da análise de conteúdo organizam-se em torno de três pólos cronológicos:

1. A pré-análise

Esta fase tem por objectivo a escolha dos documentos a serem submetidos a análise. Estando o universo demarcado é necessário proceder-se à constituição de um *corpus* que é o conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos aos procedimentos analíticos, ou seja, neste estudo serão submetidos a análise 284 notícias publicadas na imprensa.

2. A exploração do material

Esta é a fase da análise propriamente dita e consiste essencialmente em operações de recorte, enumeração e classificação, que permitem a codificação dos dados.

O recorte diz respeito à escolha das “unidades de registo que é a unidade de significação a codificar e corresponde ao segmento do conteúdo a considerar como unidade de base, visando a categorização e a contagem frequencial” (Bardin, 1977, p. 104). De acordo com Vala (2007), “uma unidade de registo pode incluir palavra, a frase, uma personagem, a intervenção de um locutor numa discussão, uma interacção, um item, um tema ou uma unidade de informação” (p. 114).

A enumeração implica a distinção entre a unidade de registo (o que se conta) e as regras de enumeração (o modo de contagem). Uma das regras possíveis é a frequência simples, na qual a importância de uma unidade de registo aumenta com a frequência da aparição. Esta medida

frequencial postula que todos os elementos têm uma importância igual, uma vez que todas as aparições possuem o mesmo peso (Bardin, 1977).

A classificação e agregação têm como principal objectivo fornecer, por condensação, uma representação simplificada dos dados brutos (Bardin, 1977).

No presente estudo cada notícia corresponde a uma unidade de registo, ou seja, o estudo irá incidir em 284 unidades de registo. A regra da enumeração escolhida será a contagem frequencial, ou por outras palavras, as variáveis foram analisadas essencialmente em termos de número de peças jornalísticas.

Cada unidade de registo foi analisada de acordo com 13 variáveis que podem ser agrupadas em três grupos de dados: (a) variáveis que permitem a caracterização geral das notícias publicadas sobre crises hospitalares, (b) variáveis referentes às fontes de informação e crises hospitalares e (c) variáveis referentes aos critérios de noticiabilidade.

Nas variáveis relativas à caracterização geral das notícias incluem-se as seguintes variáveis:

- ID da notícia: código identificativo de cada notícia.
- Título do artigo: o que introduz a peça jornalística.
- Nome do jornal: identificação do suporte em que o artigo vem publicado.
- Cobertura: se o jornal é nacional ou regional.
- Data: dia e mês em que o artigo foi publicado.
- Página: localização do artigo no jornal (n.º de página).
- Capa: Existência de chamada de capa para a notícia.
- Imagem: Existência ou não de pelo menos uma fotografia, ilustração ou imagem, qualquer que seja o seu tamanho.

- Jornalista: nome do jornalista que assina o artigo ou anónimo quando não identificado.

Nas variáveis referentes às fontes de informação e crises hospitalares incluem-se as seguintes variáveis:

- Fonte de informação dominante: pessoa ou instituição mencionada, como fonte principal da peça ou “promotor” da notícia. Dentro desta variável incluem-se as seguintes categorias (identificadas a partir da análise de uma amostra das notícias publicadas):
 - APIFARMA (Associação Portuguesa da Indústria Farmacêutica).
 - Bombeiros.
 - Direcção-Geral da Saúde: director-geral da Saúde ou representantes da entidade.
 - Inspecção-Geral das Actividades em Saúde.
 - Inspecção-Geral das Finanças.
 - Instituto Nacional de Estatística.
 - Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge: presidente do INSA ou representantes da entidade.
 - Ministério das Finanças: Ministro, Secretário de Estado ou seus representantes.
 - Organização noticiosa: agência Lusa ou outros meios de comunicação social.
 - Organização hospitalar: administradores hospitalares, directores clínicos, porta-vozes do hospital, ou pessoa indicada como fonte próxima do hospital.
 - Partidos Políticos: políticos e deputados de qualquer força política.
 - Poder Local: pessoas detentoras de cargos autárquicos, incluindo representantes de assembleias municipais e de freguesia.

- População: doentes, familiares, associações de doentes, utentes e comissões de utentes.
 - Profissionais de Saúde: especialistas médicos ou enfermeiros individuais.
 - Sindicatos e Ordens: activistas sindicais e membros de associações e corporações laborais.
 - Tribunal de Contas.
 - Não identificável: quando não é possível identificar a fonte.
-
- Tema de crise dominante: assunto abordado ou desenvolvido na notícia. Dentro desta variável encontram-se as seguintes categorias (identificadas a partir da análise de uma amostra das notícias publicadas):
 - Negligência médica: engloba as notícias que abordam casos de negligência médica ou erros médicos, incluindo infecções hospitalares, situações que conduziram a vítimas, acusações de falta de acompanhamento, maus-tratos a doentes, recusa de consultas ou tratamentos, discriminação de doentes, abusos de poder, falta de humanização ou de falhas no diagnóstico. Inclui ainda as notícias referentes aos processos disciplinares por alegada negligência médica, apesar do caso ter ocorrido anterior ao ano em análise.
 - Funcionários dos hospitais: esta categoria engloba as notícias que implicam directamente os profissionais dos hospitais, como as greves, as contratações, demissões ou despedimentos, a falta ou ausência de profissionais de saúde e a sua implicação no cancelamento de cirurgias, consultas ou tratamentos. Inclui também

os protestos dos profissionais de saúde relativos ao hospital e a acusação de falta de condições de trabalho.

- Urgências hospitalares: nesta categoria estão incluídas as notícias que referem os serviços de urgência dos hospitais, bem como o seu fecho, entupimento, e problemas que estejam relacionados directamente com o seu funcionamento, como atrasos no atendimento das pessoas, mas que não envolvam críticas directas aos profissionais de saúde. Estão também incluídas as notícias relacionadas com as listas de espera, com os problemas dos equipamentos hospitalares como a sua desadequação ou danificação, assim como as notícias relativas às obras nas instituições hospitalares.
- Financiamento hospitalar: engloba as notícias relacionadas com os prejuízos e dívidas dos hospitais, bem como os atrasos nos pagamentos a fornecedores, a falta de verbas para comprar equipamento ou medicamentos ou as referências às taxas moderadoras. Inclui ainda as notícias referentes aos hospitais que passaram a ser Entidades Públicas Empresariais (E.P.E.), como as críticas deste modelo, e as notícias que mencionam o Tribunal de Contas.
- Doenças infecto-contagiosas: engloba as notícias que relatam a descoberta de casos de doenças infecto-contagiosas como a tuberculose.
- Nível da crise: permite avaliar a abrangência ou cobertura da crise. Dentro desta variável encontram-se as seguintes categorias (identificadas a partir da análise de uma amostra das notícias publicadas):

- Nível 1: pequenas crises ou acontecimentos negativos que estão directamente relacionados com um único hospital, envolvendo poucos intervenientes, como doentes, profissionais de saúde ou entidades institucionais da região.
- Nível 2: acontecimentos negativos que envolvem mais do que um hospital, múltiplos intervenientes e/ou várias queixas de um grupo de pessoas. Não envolve a participação directa do Ministério da Saúde, apesar de o mesmo poder ser referido.
- Nível 3: crise ou acontecimentos a nível nacional que envolve a participação do Ministério da Saúde no desenrolar dos acontecimentos, através de declarações ou comentários às notícias.
- Nível 4: crise com repercussões políticas que exigem do hospital e, sobretudo do governo, explicações sobre o sucedido.
- Nível 5: nível máximo de intensidade da crise. Envolve a intervenção directa dos diversos Estados envolvidos.

Nas variáveis referentes aos critérios de noticiabilidade incluem-se as seguintes:

- Critérios de noticiabilidade: valores-notícia presentes no artigo, ou factores que contribuíram para a selecção do acontecimento em notícia. É possível que exista mais do que um critério por notícia. Dentro desta variável encontram-se as seguintes categorias identificadas a partir da tipologia utilizada por Nelson Traquina (2002):

- Critérios de Selecção:
 - Morte: artigos que abordem a questão da negatividade, de acordo com a máxima “más notícias são boas notícias”.
 - Notoriedade: referência nas notícias a pessoas consideradas celebridade ou de importância hierárquica.
 - Proximidade: diz respeito à área geográfica onde decorre o acontecimento, tendo em atenção que quanto mais próximo for um acontecimento, maior é a possibilidade de ser noticiado. Para esta análise consideramos mais próximos as unidades hospitalares dos grandes centros urbanos como Porto, Lisboa, Coimbra e Faro, em notícias de âmbito nacional, e os hospitais da região, em notícias de âmbito regional.
 - Relevância, ou seja, notícias que referem acontecimentos que têm impacto sobre a vida das pessoas, das regiões ou do país.
 - Novidade: corresponde a algo de novo, diferente.
 - Tempo: a actualidade do acontecimento, efeméride ou a sua continuidade.
 - Notabilidade: a quantidade de pessoas que envolve, como nos casos das manifestações, o contrário do normal, o insólito, a falha, o excesso ou escassez.
 - Inesperado: a referência a um acontecimento que surpreende e ultrapassa as expectativas.
 - Conflito/controvérsia: acontecimentos que quebram a rotina e captam a atenção

do leitor. Indicam a presença de polémica, tensão ou contradição.

- Critérios Contextuais:

- Disponibilidade: facilidade com que é possível fazer a cobertura do acontecimento em termos de logística, visível através de citações, por exemplo, nas notícias.
- Equilíbrio: está relacionado com a quantidade de notícias que já existe ou existiu sobre um determinado acontecimento.
- Visualidade: acontecimento que é atractivo do ponto de vista visual. Está relacionado com a presença de fotos ou imagens nas notícias.
- Concorrência: diz respeito à disputa entre meios para noticiar com rapidez, e representa a exclusividade ou não da matéria.
- Dia noticioso: está ligado com a quantidade de notícias do momento.

- Critérios de Construção:

- Simplificação: tornar a notícia menos ambígua. Verifica-se igualmente nas notícias mais breves.
- Amplificação: dimensão do acontecimento. Está também relacionado com a inclusão de descrições, exemplos, e imagens nos textos.
- Relevância: importância do acontecimento.

- Personalização: facilidade do leitor se identificar com o acontecimento.
- Dramatização: faz referência ao sensacionalismo da informação.
- Consonância: contextualização da notícia.

Para analisar as variáveis em cima descritas foi elaborada uma grelha de análise, numa base de dados em *Excel*, onde consta cada artigo analisado⁷.

3. O tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação

De acordo com Bardin (1977) esta é a última fase da análise de conteúdo e engloba operações estatísticas simples (percentagens) ou mais complexas (análise factorial), que permitem estabelecer quadros de resultados, diagramas, figuras e modelos, os quais condensam e põem em relevo as informações fornecidas pela análise.

Para o presente estudo foram realizados, para tratamento dos resultados, quadros e gráficos com base em operações estatísticas simples, realizadas no programa *Excel*. Efectuaram-se ainda cruzamentos de diversas variáveis, na perspectiva de obter dados relevantes e susceptíveis de discussão.

⁷ Ver Apêndice B, pp. 108-138

Capítulo 4. Resultados

4.1. Notícias publicadas sobre crises hospitalares

Entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2008 foram publicadas 240 notícias negativas de âmbito nacional e 44 notícias negativas de âmbito regional, relativas a hospitais, o que equivale a 85% e 15% (Figura n.º 8), respectivamente, do total de notícias analisadas. Foram identificadas notícias em 22 publicações nacionais e 29 publicações regionais.

Figura n.º 8: Âmbito da cobertura das notícias (em %)



Nas publicações de âmbito regional, o jornal Diário do Minho foi o que publicou mais notícias, num total de seis, logo seguido pelo jornal Diário Regional de Aveiro que publicou cinco notícias⁸.

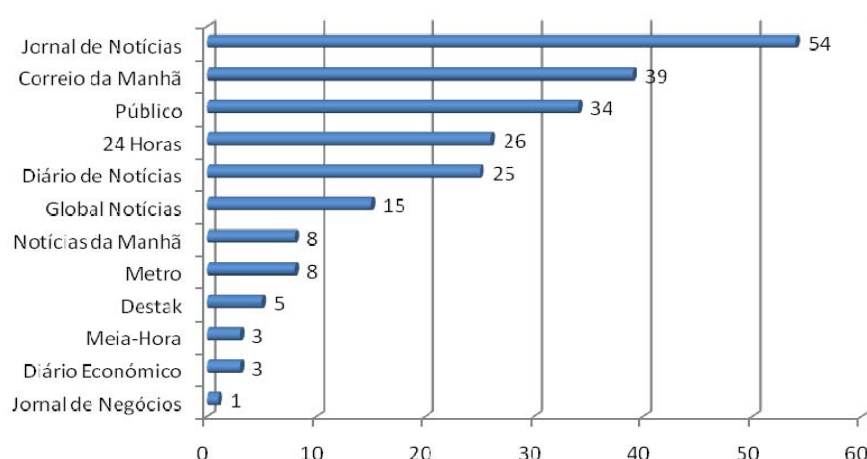
Relativamente às publicações nacionais, o Jornal de Notícias foi o meio que publicou, em 2008, mais notícias negativas referentes a hospitais, num total de 54 peças jornalísticas. Entre

⁸ Ver Apêndice A. Quadro n.º 1, p. 100

os meios nacionais com mais notícias destaque ainda para o Correio da Manhã (39 notícias), para o Público (34 notícias), para o 24 Horas (26 notícias) e para o Diário de Notícias (25 notícias)⁹.

As restantes publicações da imprensa escrita nacional apresentam valores bastantes inferiores, abaixo das 20 notícias anuais sobre acontecimentos negativos nos hospitais, como se pode verificar na Figura n.º 9 em baixo apresentada.

Figura n.º 9: Número de notícias publicadas na imprensa nacional diária



No geral, as notícias publicadas ocupam a dimensão de uma página ou dimensão inferior. Apenas sete artigos publicados na imprensa em 2008 tinham como dimensão mais do que uma página inteira: um artigo de três páginas da revista Prémio com o título “Hospitais recusam tratamento¹⁰”; duas notícias de duas páginas no jornal Correio da Manhã com o título “Idoso teve alta e morreu sete horas depois¹¹” e também “Calor sobe mortes em 60%”¹²; uma

⁹ Ver Apêndice A. Quadro n.º 2, p. 101

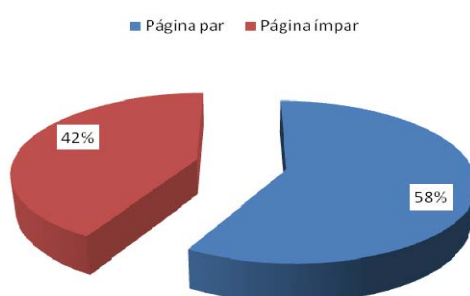
¹⁰ Ver Anexo B. Notícia n.º 32, p. 58

¹¹ Ver Anexo B. Notícia n.º 37, p. 65

reportagem com mais de três páginas, no Correio da Manhã, com o título “6,3 milhões procuram urgências hospitalares¹³”; uma notícia no jornal Público com o título “Hospital de Braga cobra 152 euros a vítimas de violência doméstica¹⁴”; uma notícia no semanário Sol com o título “Cirurgias de luxo no SNS¹⁵” e uma notícia no Diário de Notícias da Madeira com o título “Chefes do Hospital dispensados por telefone¹⁶”. Com exceção do artigo publicado na revista Prémio, os restantes artigos apresentam chamada de capa e imagem ou fotos.

A análise das notícias indica que mais de 50% dos artigos foram publicados em páginas pares, o equivalente a 161 notícias. No entanto, é importante ressaltar que 116 artigos foram publicados em páginas ímpares (Figura n.º 10), o que lhes concede uma maior visibilidade, uma vez que as páginas ímpares são as primeiras a ser visualizadas pelo leitor. Importa referir que sete artigos apresentam mais do que uma página pelo que não foram contabilizados nesta contagem.

Figura n.º 10: Disposição das notícias por tipo de página (em %)



¹² Ver Anexo B. Notícia n.º 163, p. 222

¹³ Ver Anexo B. Notícia n.º 238, p. 315

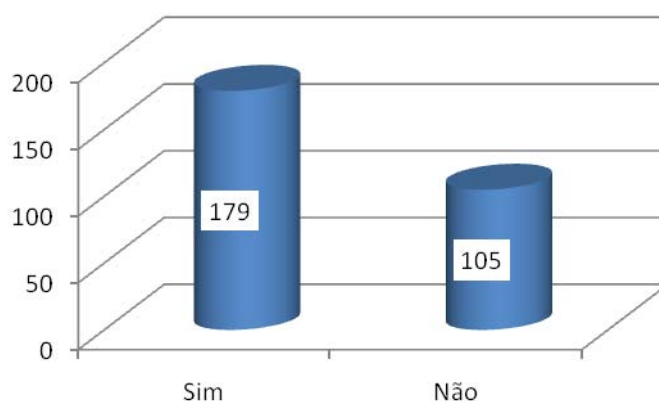
¹⁴ Ver Anexo B. Notícia n.º 45, p. 76

¹⁵ Ver Anexo B. Notícia n.º 135, p. 186

¹⁶ Ver Anexo B. Notícia n.º 255, p. 340

Analisando a variável imagem ou fotografia, verifica-se que estas estão presentes em 179 peças jornalísticas (Figura n.º 11), atraindo assim a atenção do leitor, pela sua visualidade e impacto num primeiro olhar.

Figura n.º 11: Presença de imagem nas notícias

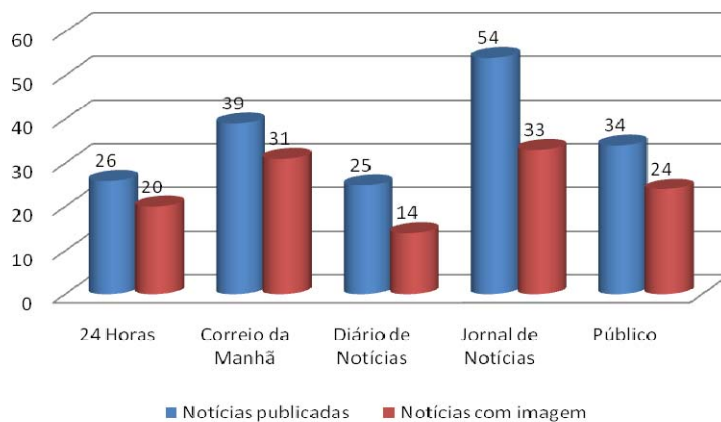


As publicações que apresentam maior número de notícias acompanhadas de imagem são o Jornal de Notícias (33 notícias), o Correio da Manhã (31 notícias), o Público (24 notícias) o 24 Horas (20 notícias) e o Diário de Notícias (14 notícias)¹⁷.

Contudo é o Correio da Manhã que apresenta melhor relação entre as notícias publicadas e as notícias com imagem, uma vez que em 39 notícias publicadas apenas 8 não tinham qualquer ilustração, o que pode ser constatado através da Figura n.º 12, apresentada na página seguinte.

¹⁷ Ver Apêndice A. Quadro n.º 3, p. 102

Figura n.º 12: Presença de imagem e notícias publicadas



O Correio da Manhã é também o meio que publica mais notícias com referência de capa, num total de 15 notícias¹⁸, seguido pelo Jornal de Notícias com 11 artigos. O Diário de Notícias fez 5 chamadas de capa, enquanto o Público e o 24 Horas apenas fizeram 3 chamadas de capa sobre a temática das crises hospitalares, em 2008, nos artigos com os títulos “Hospital de Braga cobra 152 euros a vítimas de violência doméstica¹⁹”; “Hospital de Cascais retém ambulâncias e atraso no socorro a doente que veio a morrer²⁰”; “Inspeção de Saúde detecta 43 hospitais sem plano de emergência contra incêndios²¹”, referentes ao Jornal Público e, “Egas Moniz fica sem consulta porque médica se demite²²”; “Hospitais recusam medicamentos²³”; “Médicos acusam hospitais de pressão²⁴”, referentes ao jornal 24 Horas.

¹⁸ Ver Apêndice A. Quadro n.º 3, p.102

¹⁹ Ver Anexo B. Notícia n.º 45, p. 76

²⁰ Ver Anexo B. Notícia n.º 133, p.183

²¹ Ver Anexo B. Notícia n.º 202, p. 272

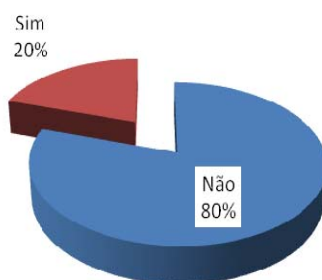
²² Ver Anexo B. Notícia n.º 66, p.104

²³ Ver Anexo B. Notícia n.º 68, p.107

²⁴ Ver Anexo B. Notícia n.º 173, p. 234

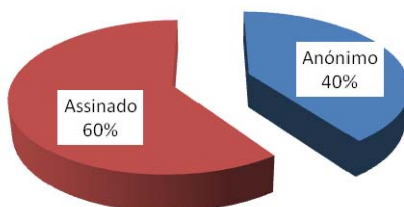
Num total, em 2008, foram feitas 58 referências de capa a notícias negativas sobre hospitais, o correspondente a 20% do total de notícias analisadas, contribuindo assim para garantir um maior destaque à notícia inserida no jornal. Esta informação pode ser analisada na Figura n.º 13 que nos mostra a percentagem de notícias com referência de capa.

Figura n.º 13: Referência ou chamada de capa (em %)



Relativamente à autoria das notícias, das 284 peças jornalísticas analisadas, 60% correspondente a 170 notícias, são assinadas, enquanto 40%, o equivalente a 114 notícias, não são assinadas, como nos mostra a Figura n.º 14, apresentada de seguida.

Figura n.º 14: Artigos assinados (em %)



Os jornais diários Jornal de Notícias, 24 Horas e Global Notícias destacam-se como sendo os meios onde existem mais notícias não assinadas, com 17, 15 e 14 notícias, respectivamente,

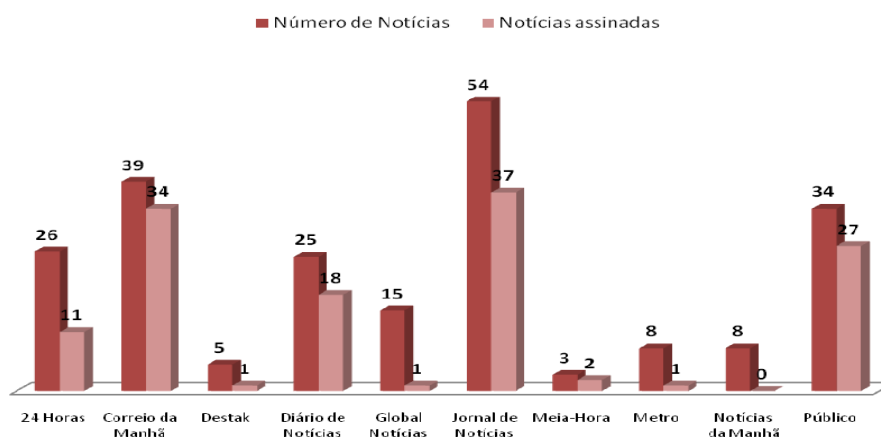
enquanto o Correio da Manhã apenas publicou 5 notícias sem autoria, das 39 publicadas sobre a matéria das crises hospitalares, o que pode ser analisado no Quadro n.º 2, a seguir.

Quadro n.º 2: Número de notícias não assinadas por publicação

Publicação Nacional	Artigos não assinados	Publicação Regional	Artigos não assinados
24 Horas	15	A União	2
Correio da Manhã	5	Açoriano Oriental	1
Destak	4	Diário As Beiras	1
Diário de Notícias	7	Diário de Coimbra	1
Diário Económico	1	Diário de Leiria	1
Expresso	1	Diário de Viseu	1
Farmácia Saúde	1	Diário do Minho	1
Global Notícias	14	Diário do Sul	1
Jornal de Notícias	17	Diário Regional de Aveiro	1
Meia-Hora	1	Jornal de Leiria	1
Metro	7	Jornal do Centro	1
Notícias da Manhã	8	Notícias da Covilhã	1
Oje	1	O Primeiro de Janeiro	2
Público	7	O Ribatejo	1
Sábado	1	Postal do Algarve	1
Semana Médica	1	Região de Águeda	1
Semanário	2	Região de Leiria	1
Tempo Medicina	1	Região Sul	1
Total	94	Total	20

Nota ainda para os jornais diários gratuitos Metro e Destak, publicações com elevada audiência, na ordem dos 400 a 500 mil leitores, que apenas publicaram uma notícia assinada, como se pode constatar na Figura n.º 15.

Figura n.º 15: Número de notícias e artigos assinados na imprensa diária generalista nacional



Ainda relativamente à autoria das notícias publicadas é importante mencionar o peso das organizações noticiosas como a Agência Lusa que aparece como autora de 12 notícias publicadas nos seguintes jornais: Açoriano Oriental (1), Correio da Manhã (4), Correio do Minho (1), Diário de Notícias (3), Diário do Minho (1) e Público (2).

Entre os jornalistas que assinaram mais do que uma notícia, destaque para Cristina Serra do Correio da Manhã que assinou os artigos com os seguintes títulos: “Inspeção de saúde investiga morte de bebé²⁵”; “Pais acusam médicos de negligência²⁶”; “Ordem visita sem aviso²⁷”; “Caos na Urgência²⁸”; “Hospital adia cirurgia a doente com bactéria²⁹”; “30 cirurgias adiadas por causa de insecto³⁰”; “Falta de hospital está a revoltar as populações³¹”;

²⁵ Ver Anexo B. Notícia n.º 51, p. 85

²⁶ Ver Anexo B. Notícia n.º 67, p. 106

²⁷ Ver Anexo B. Notícia n.º 88, p. 129

²⁸ Ver Anexo B. Notícia n.º 151, p. 209

²⁹ Ver Anexo B. Notícia n.º 200, p. 270

³⁰ Ver Anexo B. Notícia n.º 209, p. 280

³¹ Ver Anexo B. Notícia n.º 245, p. 327

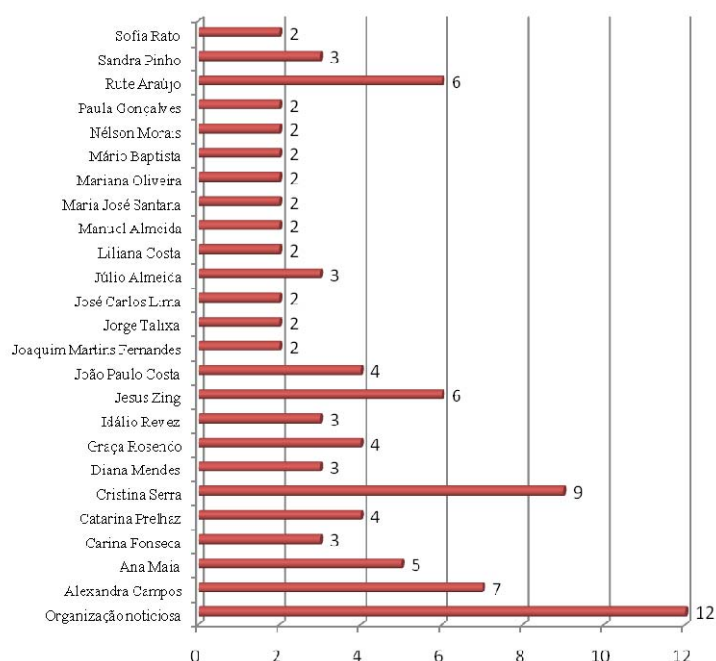
“Internados para lucro hospitalar³²” e “Médicos suspensos por adiar as altas³³”. Todas as notícias assinadas pela jornalista Cristina Serra possuem ilustração, imagem ou foto.

No jornal Público a jornalista que mais assinou notícias foi a Alexandra Campos com sete artigos identificados, seguida pela Catarina Prelhaz com quatro notícias. No Jornal de Notícias o destaque é para o Jesus Zing com seis notícias assinadas, e no 24 Horas para a jornalista Ana Maia que assinou cinco notícias.

A jornalista Rute Araújo assinou duas notícias pelo Diário de Notícias e três pelo Correio da Manhã, em virtude da sua mudança de local de trabalho, no decorrer do ano de 2008.

A Figura n.º 16, apresentada em baixo, indica-nos os nomes dos jornalistas com mais do que uma notícia assinada, relativa a acontecimentos negativos sobre hospitais.

Figura n.º 16: Jornalistas com mais do que uma notícia assinada



³² Ver Anexo B. Notícia n.º 246, p. 328

³³ Ver Anexo B. Notícia n.º 247, p. 330

4.2. Fontes de informação e crises hospitalares

Como os jornalistas raramente têm a oportunidade de testemunhar em primeira mão os acontecimentos dependem, portanto, de fontes noticiosas, ou seja, de pessoas que possam fornecer a informação relativa a esse mesmo acontecimento.

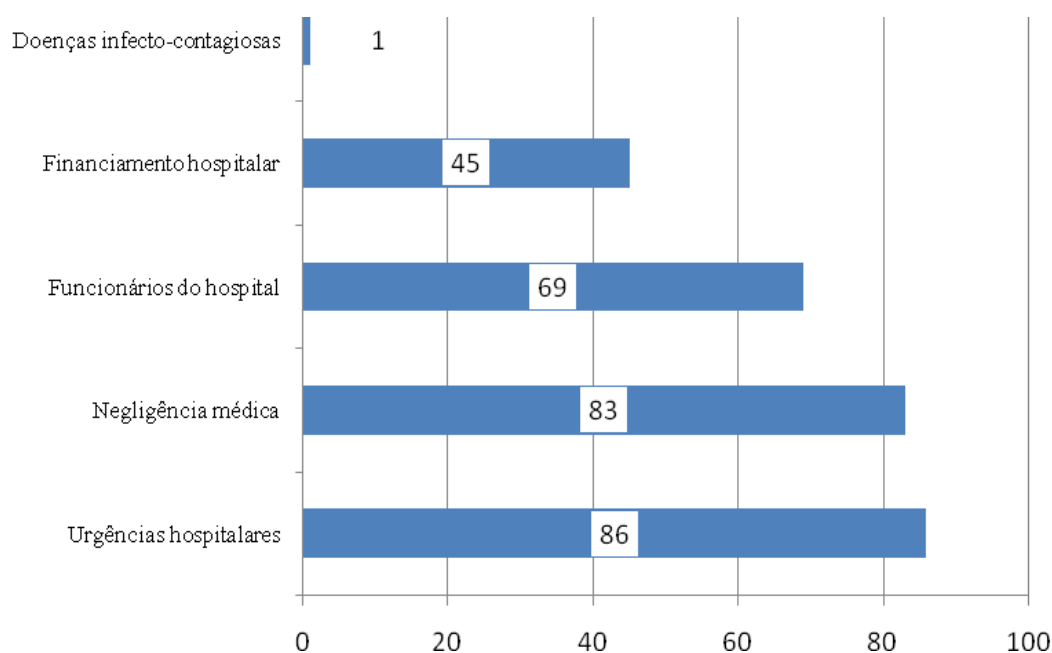
Nos artigos negativos sobre hospitais, publicados na imprensa nacional, em 2008, a população foi a maior fonte de informação, referenciada em 60 notícias, ou seja, 21% do total de todas as notícias analisadas (Quadro n.º 3). Os sindicatos e as Ordens surgem como a segunda maior fonte de informação, com 38 notícias, e a organização hospitalar surge como promotora de 36 notícias, correspondendo ambas a 13% do total das notícias negativas sobre hospitais publicadas na imprensa escrita nacional em 2008. Note-se igualmente que em 19% das notícias não foi possível identificar a fonte promotora da informação.

Quadro n.º 3: Fontes de informação das notícias analisadas

Fonte	Número de Notícias	Percentagem
APIFARMA	7	2%
Bombeiros	10	4%
Direcção-Geral da Saúde	1	0%
Inspecção-Geral das Actividades em Saúde	13	5%
Inspecção-Geral de Finanças	1	0%
Instituto Nacional de Estatística	2	1%
Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge	1	0%
Ministério das Finanças	2	1%
Não identificável	54	19%
Organização hospitalar	36	13%
Organização noticiosa	20	7%
Partidos Políticos	13	5%
Poder Local	6	2%
População	60	21%
Profissionais de saúde	15	5%
Sindicatos e Ordens	38	13%
Tribunal de Contas	5	2%
Total	284	100%

Relativamente ao tema de crise dominante verificou-se que o maior número de notícias negativas publicadas na imprensa nacional, sobre hospitais, foi o tema das urgências hospitalares onde se registou 86 notícias, logo seguida do tema negligência médica com 83 notícias. Ressalva para a nota de que apenas se detectou uma notícia no tema de doenças infecto-contagiosas, relativa à tuberculose, na notícia com o título: “Tuberculose ataca hospital de Coimbra”³⁴, publicada no jornal 24 Horas, a 4 de Setembro, como mostra a Figura n.º 17.

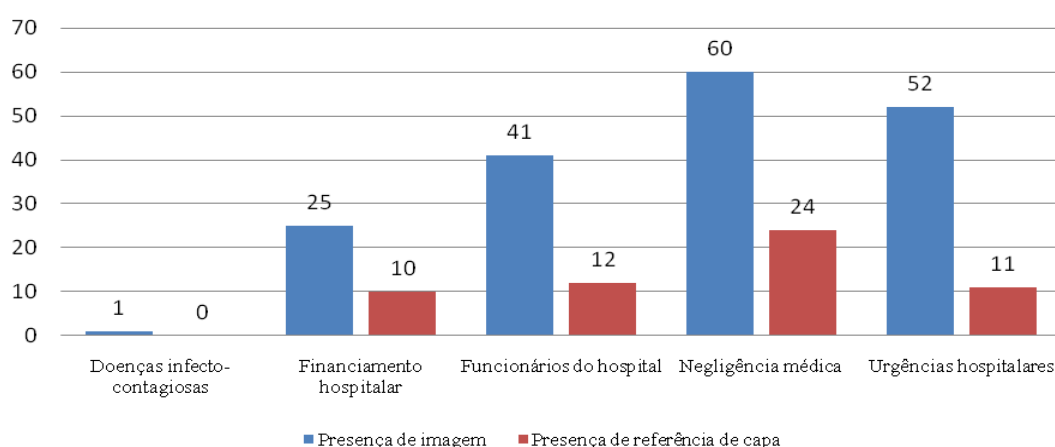
Figura n.º 17: Tema de crise dominante



³⁴ Ver Anexo B. Notícia n.º 217, p. 290

Em relação à presença de imagem e/ou referência de capa nas notícias analisadas verificamos que é no tema da negligência médica que encontramos mais notícias com imagem e mais referências de capa, como se pode analisar na Figura n.º 18.

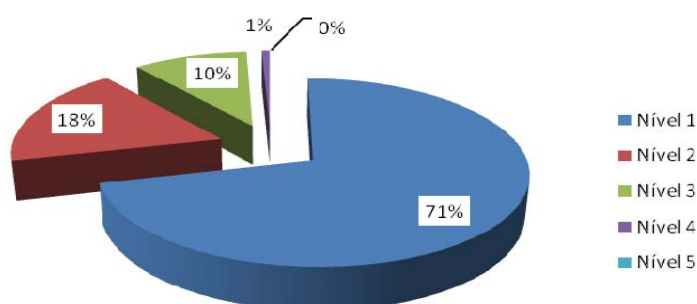
Figura n.º 18: Presença de imagem e referência de capa por tema dominante de crise



Por outro lado é possível verificar que a maioria das notícias publicadas referem-se a uma crise de nível 1, ou seja, são notícias que relatam acontecimentos negativos que envolvem apenas um hospital e são de pequenas dimensões, o que corresponde a 71% de todas as notícias analisadas ou seja a 202 peças jornalísticas. As notícias que abordam crises de nível 3 e que por isso contam com a participação do Ministério da Saúde representam apenas 10%, o equivalente a 29 notícias, no decorrer do ano de 2008. Esta informação pode ser analisada na Figura n.º 19 que nos mostra a percentagem de notícias por nível de crise identificado.

Em apenas duas notícias se verificou a existência de uma crise de nível 4, ao envolver o governo, nas notícias com os títulos: “Hospitais pedem desconto na dívida³⁵” e “Hospitais contam com descontos antes de pagar dívida aos laboratórios³⁶”. Em ambas as notícias a fonte de informação não é identificável.

Figura n.º 19: Nível de crise identificado nas notícias analisadas (em %)



Na caracterização das notícias inseridas no tema urgências hospitalares³⁷ verifica-se que o Jornal de Notícias é o jornal com maior expressão, com 17 notícias, seguido pelo Público e pelo Correio da Manhã, com 10 notícias cada. Nota para o 24 Horas que apenas publicou 5 notícias relativas a este tema.

A principal fonte de informação relacionada com as urgências hospitalares é a própria organização hospitalar, ou seja, o hospital ou alguma pessoa que fale em sua representação, presente em 16 notícias, e que se pode verificar, a título de exemplo, nas notícias com os

³⁵ Ver Anexo B. Notícia n.º 277, p. 366

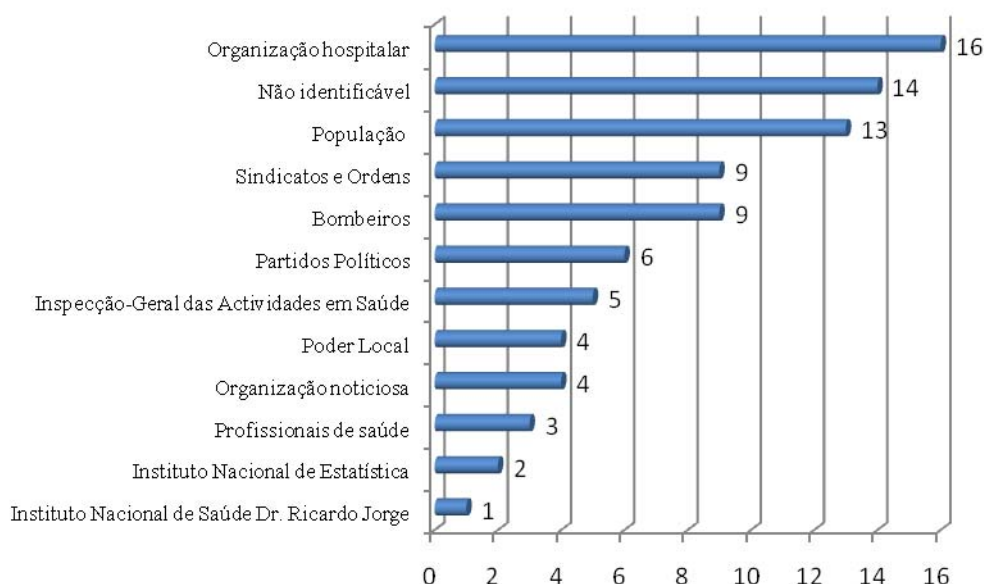
³⁶ Ver Anexo B. Notícia n.º 284, p. 374

³⁷ Ver Apêndice A. Figura n.º 1, p. 104

seguintes títulos: “Hospital de Cascais descarta culpa no atraso dos meios de socorro³⁸” e “Falta de camas no S. Marcos compromete internamentos³⁹”.

A população também tem um papel activo na promoção de notícias nesta categoria, uma vez que foi fonte de informação em 13 notícias como mostra a Figura n.º 20, apresentada em baixo.

Figura n.º 20: Fonte de informação no tema urgências hospitalares



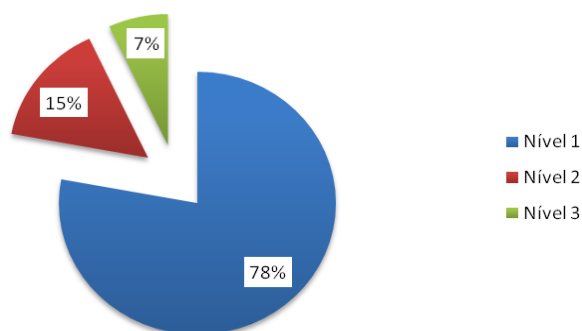
Relativamente ao nível de crise no tema das urgências hospitalares pode dizer-se que a grande maioria das notícias, correspondente a 67 notícias ou 78%, são pertencentes ao nível 1, isto é, dizem respeito apenas a um hospital, como se pode reflectir nos títulos direccionados que incluem, inclusivamente, o nome do hospital, nas notícias com os seguintes títulos: “Hospital

³⁸ Ver Anexo B. Notícia n.º 134, p. 185

³⁹ Ver Anexo B. Notícia n.º 214, p. 285

da Feira viveu “caos” com pico de doentes⁴⁰” ou “Hospital de Seia sem internamento e cirurgia⁴¹” e verificar na Figura n.º 21, em baixo.

Figura n.º 21: Nível de crise no tema urgências hospitalares (em %)



Relativamente às notícias inseridas no tema de negligência médica e à semelhança das notícias nas urgências hospitalares, o Jornal de Notícias foi o meio que publicou maior número de notícias, com um total de 21 peças jornalísticas. Nesta categoria verificou-se notícias em 17 meios diferentes, tanto de âmbito nacional como de âmbito regional, com destaque para o Diário Regional de Aveiro (duas notícias)⁴².

A população surge como a principal fonte de informação, com grande diferença entre as restantes fontes, correspondendo a um total de 34 notícias, como é possível verificar na Figura n.º 22.

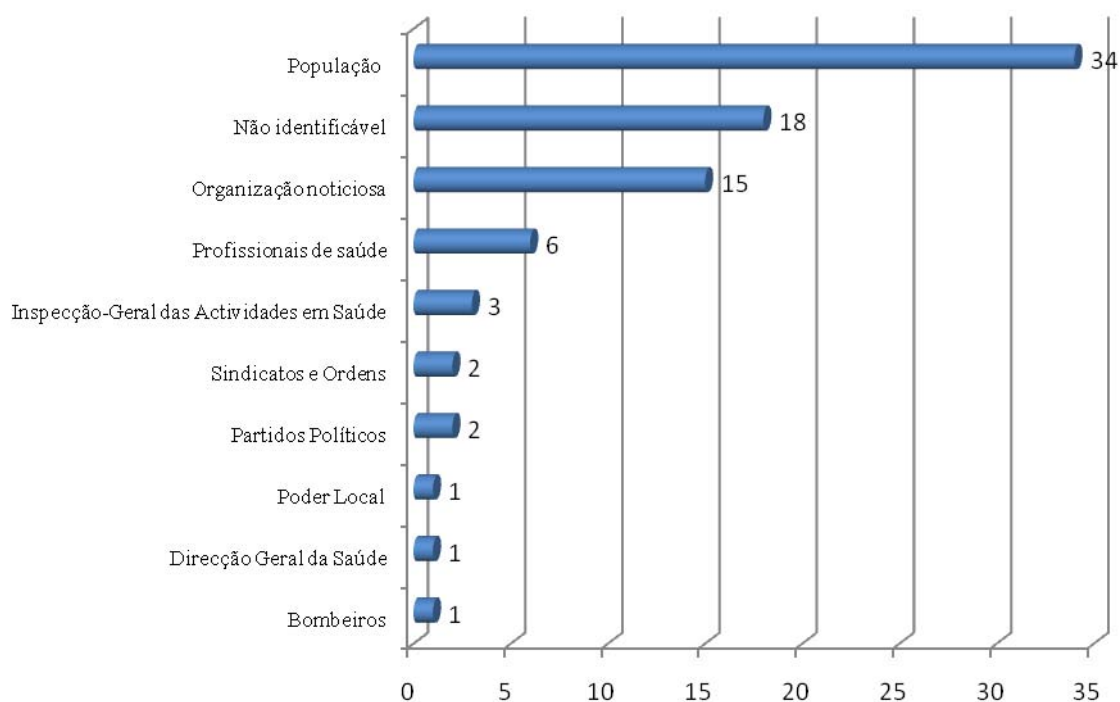
⁴⁰ Ver Anexo B. Notícia n.º 5, p. 28

⁴¹ Ver Anexo B. Notícia n.º 210, p. 281

⁴² Ver Apêndice A. Figura n.º 2, p. 104

As notícias inseridas neste tema são sobretudo notícias de acusações ou denúncias da população, como é possível notar nas notícias com os títulos: “Família processa hospital⁴³” ou “Pais de gémeas exigem ser indemnizados pelo Hospital de S. Marcos⁴⁴”.

Figura n.º 22: Fontes de informação no tema em negligência médica



Em relação às notícias inseridas no tema dos funcionários dos hospitais, o Jornal de Notícias e o Público foram as publicações que registaram o maior número de notícias, seguidos pelo 24 Horas com dez notícias. Este tema, ao contrário dos anteriores, conta com uma grande referência de notícias em publicações de âmbito regional: Diário de Coimbra, Diário de

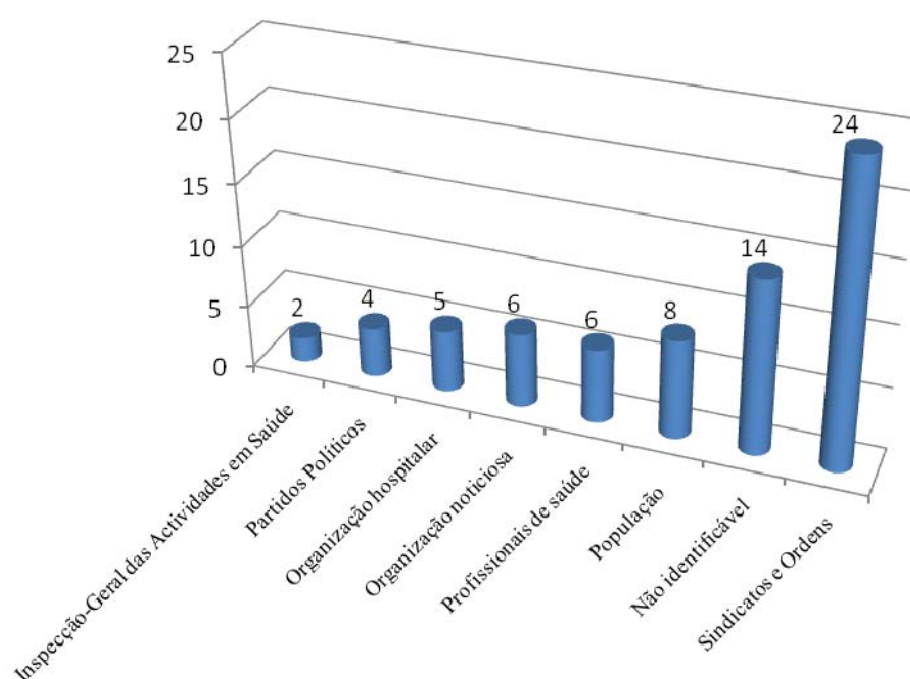
⁴³ Ver Anexo B. Notícia n.º 2, p. 22

⁴⁴ Ver Anexo B. Notícia n.º 170, p. 231

Notícias da Madeira, Diário do Sul, Jornal de Leiria, Jornal do Centro, Labor, O Mirante, O Ribatejo, Região de Águeda, Região de Leiria e Vida Ribatejana⁴⁵.

A principal fonte de informação das notícias deste tema de crise é os sindicatos e as ordens, com 24 notícias, o que pode ser verificado nas notícias com os títulos: “Enfermeiros de Faro insatisfeitos⁴⁶” ou “Médicos denunciam caos em Faro⁴⁷” e na Figura n.º 23, apresentada a seguir.

Figura n.º 23: Fontes de informação no tema funcionários dos hospitais



⁴⁵ Ver Apêndice. Figura n.º 3, p. 105

⁴⁶ Ver Anexo B. Notícia n.º 19, p. 43

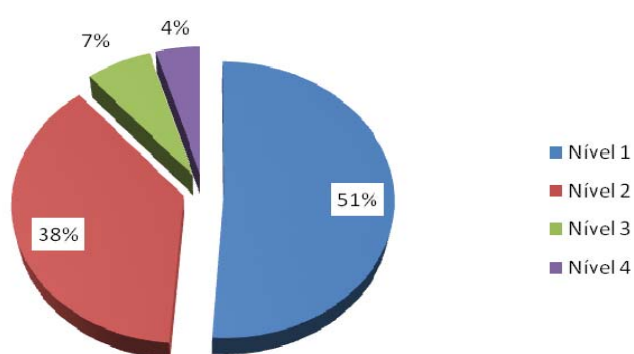
⁴⁷ Ver Anexo B. Notícia n.º 24, p. 48

Nas notícias inseridas no tema do financiamento hospitalar, o Correio da Manhã é a publicação que regista o maior número de notícias, com seis peças jornalísticas⁴⁸. Este tema regista também a presença das publicações económicas, como o Jornal de Negócios, o Diário Económico e o Oje, com um total conjunto de cinco notícias.

A principal fonte de informação neste tema é a Associação Portuguesa da Indústria Farmacêutica (APIFARMA) e os hospitais ou os seus representantes, com seis notícias cada. O Tribunal de Contas foi igualmente fonte em cinco notícias⁴⁹.

É também neste tema que se verifica as únicas notícias classificadas como de nível 4, ou seja, que contam com o envolvimento do governo. Destaque igualmente para as notícias de nível 2 que representam 38%, em consonância com a Figura n.º24 em baixo, e que envolvem mais do que um hospital, como pode ser verificado na notícia publicada no Diário do Minho com o título: “Hospitais de Viana, Ave e Barcelos entre os maiores caloteiros EPE⁵⁰”.

Figura n.º 24: Nível de crise no tema financiamento hospitalar (em %)



⁴⁸ Ver Apêndice A. Figura n.º 4, p. 106

⁴⁹ Ver Apêndice A. Figura n.º 5, p. 106

⁵⁰ Ver Anexo B. Notícia n.º 259, p. 347

4.3. Critérios de noticiabilidade

Relativamente aos valores-notícia presentes nas notícias analisadas, ou seja, aos critérios que o jornalista utilizou para determinar se um acontecimento deve ser notícia, em detrimento de outro, detectamos a presença de 2.612 valores-notícias nas 284 notícias analisadas.

Em relação aos valores-notícia utilizados na selecção do acontecimento verificamos que o tempo é o principal critério, presente em 218 notícias, como nos mostra a Figura n.º25, ou seja, da totalidade das notícias analisadas apenas 66 notícias não reflectem a importância da actualidade do acontecimento, sendo que em todos os outros casos foi um factor decisivo.

O conflito ou controvérsia foi também um factor determinante para a transformação de um acontecimento negativo nos hospitais em notícia, estando igualmente presente, a par do critério tempo, na grande maioria das notícias analisadas.

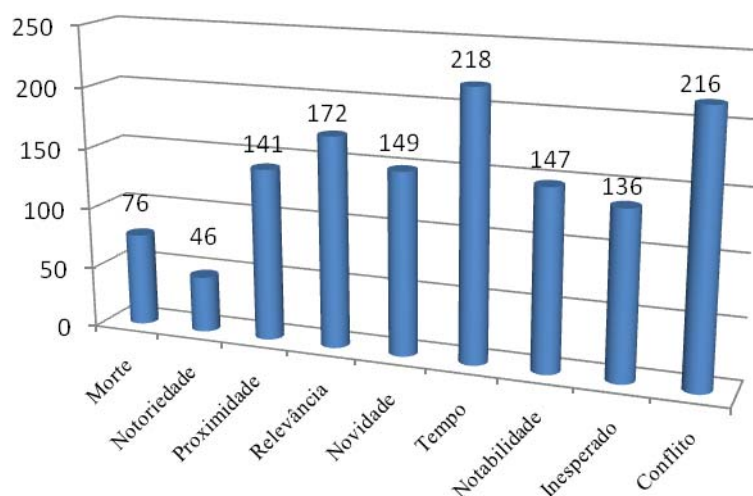
É também interessante verificar que apenas 46 notícias apresentam o valor da notoriedade, isto é, a importância hierárquica dos indivíduos envolvidos nos acontecimentos ou a celebridade das pessoas, não foram factores decisivos para a produção de notícias sobre a temática em análise.

Também o critério relacionado com a morte apenas foi verificado em 76 notícias, ou seja, em apenas 27% da totalidade das notícias e, é verificável, a título de exemplo, nas notícias com o título: “Idosa morre à espera no hospital⁵¹” ou “Família de doente que caiu da maca processa hospital⁵²” e pode ser analisado na Figura n.º 25.

⁵¹ Ver Anexo B. Notícia n.º 1, p. 21

⁵² Ver Anexo B. Notícia n.º 31, p. 57

Figura n.º 25: Número de notícias com valores-notícia de selecção – critérios substantivos



Destaque também para o peso do critério da novidade e para o da notabilidade, presente em mais de 50% das notícias, em 149 e 147 notícias, respectivamente, como nos mostra a Figura n.º 25. Desta forma, podemos afirmar que os acontecimentos que são novos, muito diferentes do normal, ou são insólitos têm maior probabilidade de ser noticiados. É o caso do acontecimento expresso na notícia do Jornal de Notícias com o título: “Faltam medicamentos, fraldas e leite no Pediátrico⁵³”.

No que diz respeito aos valores que dizem respeito ao contexto da produção das notícias verificou-se que a visualidade é o principal critério tido em conta, ou seja, a presença da imagem, foto ou ilustração é um factor de grande importância na elaboração de uma notícia, pelo que esteve presente em 180 notícias e pode ser verificado na Figura n.º 26.

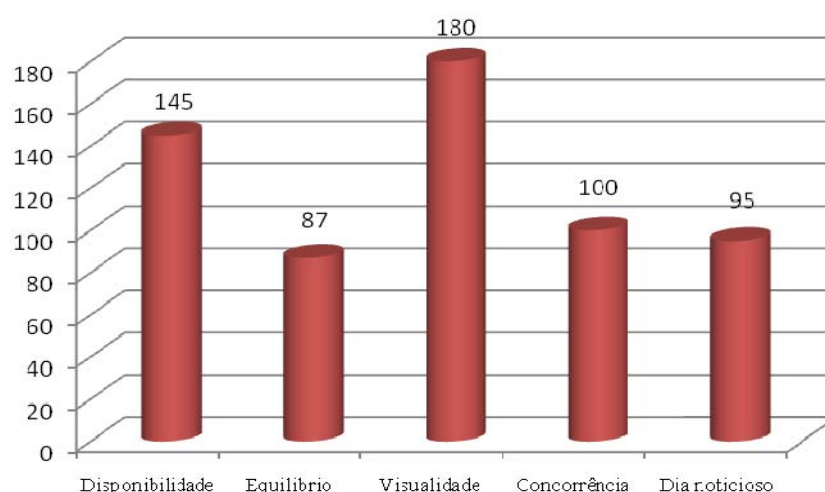
A facilidade com que é possível fazer a cobertura do acontecimento é igualmente um critério relevante e pode ser encontrado em 145 notícias, através da presença de citações ou

⁵³ Ver Anexo B. Notícia n.º 69, p. 109

testemunhos de fontes de informação, que enriquecem assim o conteúdo das notícias e o tornam mais credível.

Por outro lado, a garantia de exclusividade de um acontecimento ou a possibilidade de apresentar dados ou testemunhos que a concorrência não possui foi um factor determinante em 35% das notícias analisadas. Podemos verificar este critério da concorrência na notícia publicada no Público com o título: “Líder dos socialistas de Aveiro defende demissão da administração do hospital⁵⁴”.

Figura n.º 26: Número de notícias com valores-notícia de selecção – critérios contextuais



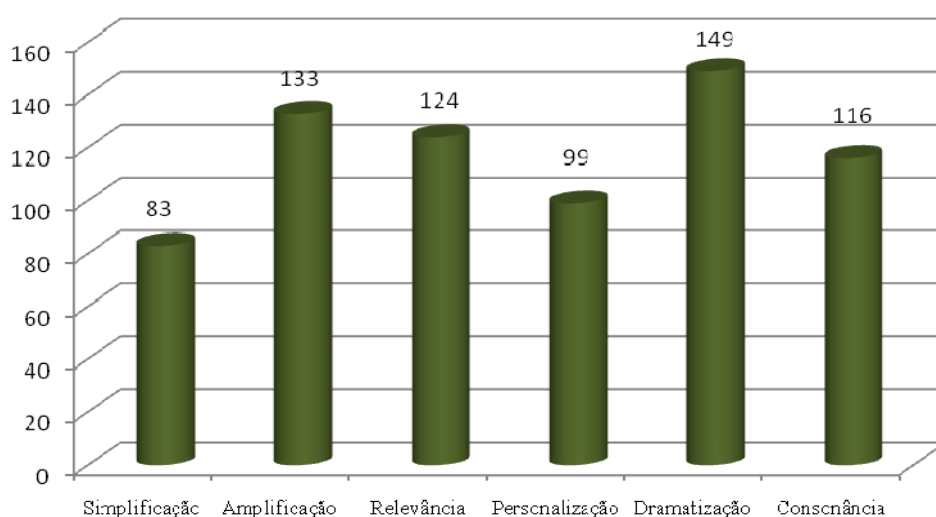
Relativamente aos critérios de selecção dos elementos dentro do acontecimento que são dignos de ser incluídos nas notícias, o destaque vai para o valor-notícia da dramatização, presente em 52% das notícias analisadas, e que está relacionado com o sensacionalismo da informação. Este valor-notícia pode ser confirmado nas notícias do Correio da Manhã com o

⁵⁴ Ver Anexo B. Notícia n.º 33, p. 61

título: “Mágico ameaça dormir na Urgência do hospital⁵⁵” ou “Idoso teve alta e morreu sete horas depois⁵⁶”.

A amplificação do acontecimento, a sua dimensão e enquadramento, esteve expressa em 133 notícias analisadas, ao contrário da simplificação que esteve apenas presente em 83 notícias, ou seja, apenas 29% das notícias analisadas foram consideradas como de simples leitura ou menos ambíguas, como nos mostra a Figura n.º 27.

Figura n.º 27: Número de notícias com valores-notícia de construção



É ainda importante referir que a personalização ou a facilidade do leitor se identificar com o acontecimento foi verificada em 99 notícias, o equivalente a aproximadamente 35% das notícias analisadas. É o caso da notícia do Correio da Manhã com o título “Hospital adia

⁵⁵ Ver Anexo B. Notícia n.º 123, p. 172

⁵⁶ Ver Anexo B. Notícia n.º 37, p. 65

cirurgia a doente com bactéria⁵⁷” que conta o testemunho de Helena Pina que ia ser operada ao joelho no Hospital S. Francisco Xavier.

O tema de crise dominante relativo à negligência médica é o que apresenta maior número de valores-notícia, no seu total 974, logo seguido pelo tema das urgências hospitalares com 726 valores-notícia registados. Neste tema os valores mais expressivo foram a dramatização, o inesperado, ou seja, existe uma referência a um acontecimento que surpreende, a relevância e a presença de conflito.

O valor da morte é também mais expressivo nas notícias inseridas no tema da negligência médica, comparativamente aos restantes temas de crise dominantes, sendo um factor determinante nas notícias sobre esta temática. Esta análise pode ser verificada na Figura n.º 28 que mostra os valores-notícia distribuídos pelos principais temas de crise identificados nas notícias.

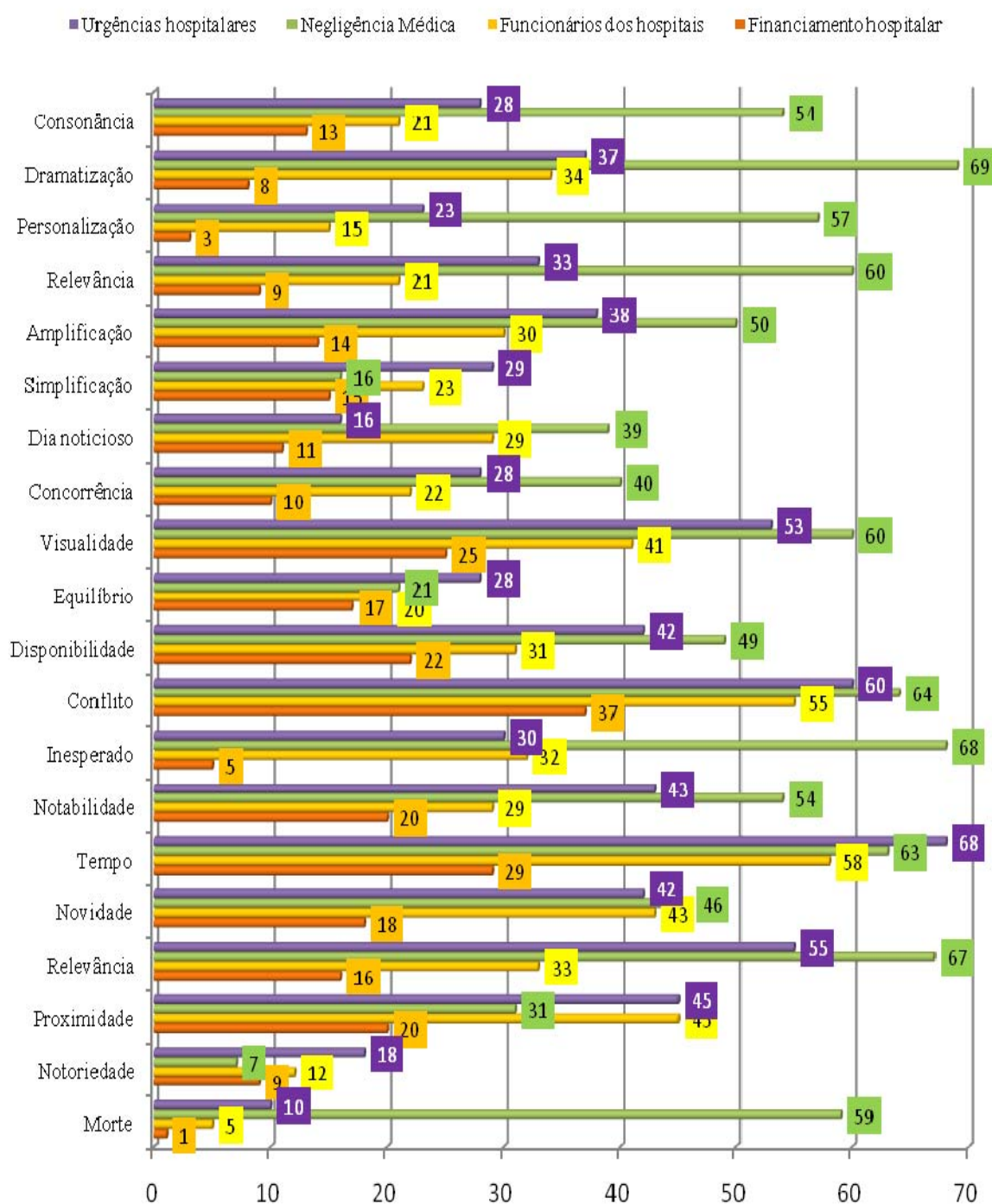
No tema de crise das urgências hospitalares, no qual se insere o maior número de notícias analisadas, os principais valores jornalísticos são a actualidade do acontecimento, a presença de conflito e a relevância.

Ao contrário das notícias relativas ao tema da negligência médica, o valor-notícia da proximidade é mais verificável nos temas de crise relacionados com as urgências hospitalares ou com os funcionários do hospital.

A simplificação está também mais presente nos temas das urgências hospitalares e funcionários dos hospitais, comparativamente às notícias relacionadas com a negligência médica.

⁵⁷ Ver Anexo B. Notícia n.º 200, p. 270

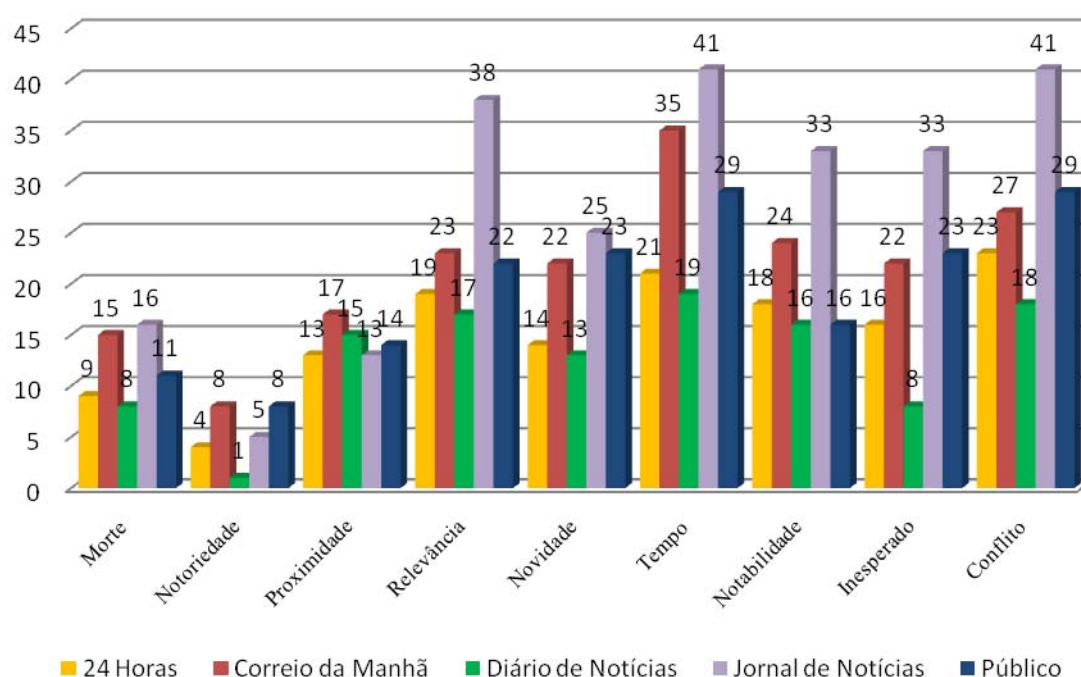
Figura n.º 28: Valores-notícia por tema de crise dominante



Se tivermos em conta os principais jornais diários podemos constatar que o Jornal de Notícias é o que apresenta mais notícias com os critérios da morte, relevância, novidade, tempo, notabilidade, inesperado e conflito, como nos mostra a Figura n.º 29. Pelo contrário, o Correio da Manhã apresenta maior número de notícias com o critério da notoriedade ou proximidade, e o 24 Horas apresenta os valores mais elevados no que refere ao critério do conflito, tempo, relevância ou inesperado.

Note-se ainda que para o Público a notoriedade ou celebridade não é um factor importante para considerar que um acontecimento negativo nos hospitais possa ser notícia.

Figura n.º 29: Valores-notícia de selecção - critérios substantivos por publicação

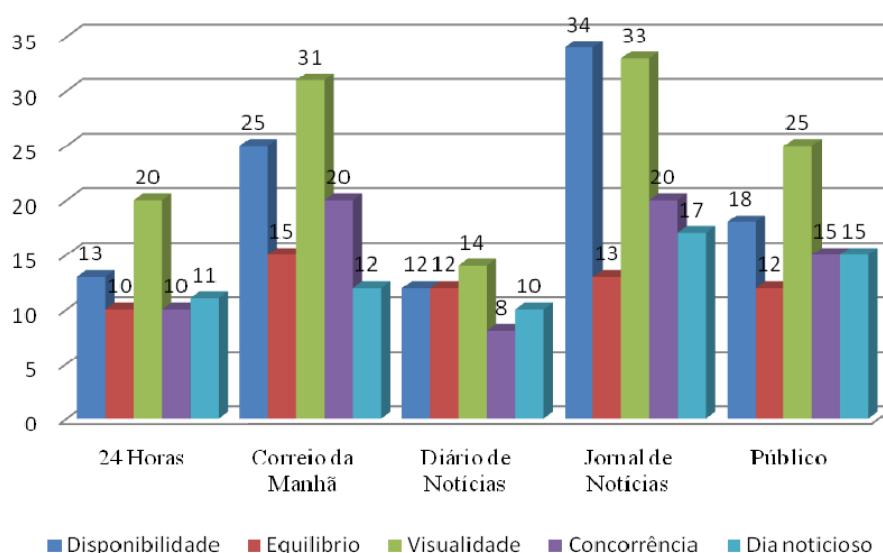


Por outro lado, entre os valores-notícia contextuais, para o 24 Horas o mais relevante é a presença de imagem nas notícias, logo seguido pela facilidade de fazer a reportagem ou cobertura do acontecimento. Já o Jornal de Notícias considera mais importante a

disponibilidade, seguido pela visualidade do acontecimento e pela possibilidade de conseguir um exclusivo que o permita antecipar, em primeira mão, uma informação que a concorrência não possui.

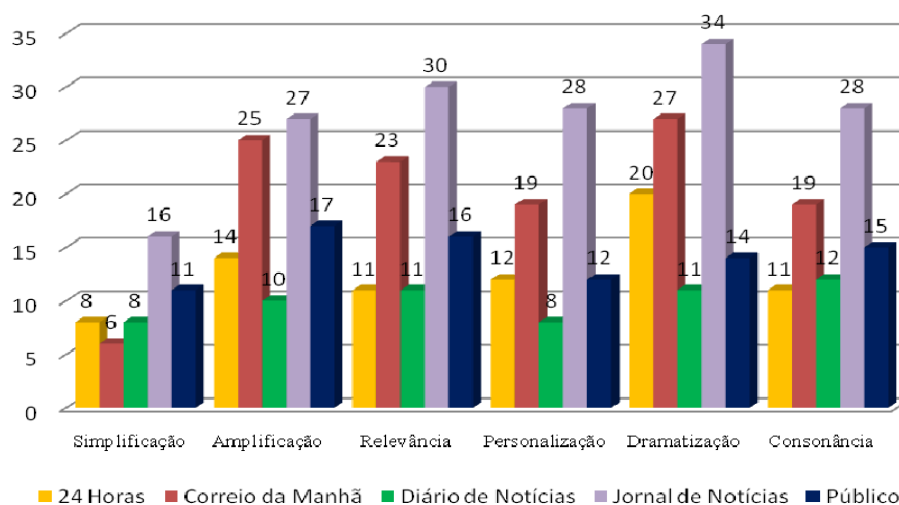
Tanto no Correio da Manhã como no Público e no Diário de Notícias, a possibilidade de ter imagens do acontecimento que permitam ilustrar a notícia, é um factor relevante na produção de notícias, e pode ser verificado na Figura n.º 30, em baixo.

Figura n.º 30: Valores-notícia de selecção - critérios contextuais por publicação



Relativamente aos critérios de construção das notícias, é importante notar que o Correio da Manhã e o Jornal de Notícias são os meios que concedem mais relevância ao factor da dramatização, com a presença em 34 e 27 notícias, respectivamente, como nos mostra a Figura n.º 31. Paralelamente são também estes dois jornais diários que mais recorrem aos critérios da amplificação, da relevância, da personalização e da consonância.

Figura n.º 31: Valores-notícia de construção por publicação



No cruzamento dos valores-notícia com as fontes de informação (Quadro n.º 4) é possível constatar que a população, enquanto fonte de informação, está mais presente nas notícias que possuem como critério a morte, ou seja, a referência à negatividade, a relevância, a novidade, a notabilidade, o inesperado ou o conflito.

Os critérios atrás mencionados funcionam como a fórmula “mágica” para que um acontecimento negativo se transforme em notícia e pode ser verificado na notícia com o título: “24 horas fatais sem diagnóstico⁵⁸” ou “Família processa hospital⁵⁹”.

⁵⁸ Ver Anexo. Notícia n.º 270, p. 358

⁵⁹ Ver Anexo. Notícia n.º 2, p. 22

Quadro n.º 4: Valores-notícia de selecção - critérios substantivos por fonte de informação

Fonte/Valor notícia	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
APIFARMA	0	0	1	4	0	3	3	0	3
Bombeiros	2	1	3	7	2	6	2	5	8
Direcção-Geral da Saúde	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Inspecção-Geral das Actividades em Saúde	1	2	8	6	8	12	3	9	12
Inspecção-Geral de Finanças	0	2	1	1	0	2	2	1	2
Instituto Nacional de Estatística	1	0	0	1	2	2	1	0	0
Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Ministério das Finanças	0	0	2	0	2	2	0	0	2
Não identificável	16	7	23	25	30	43	28	26	38
Organização hospitalar	9	5	18	26	22	29	17	17	22
Organização noticiosa	6	3	11	15	8	18	10	10	9
Partidos Políticos	2	13	6	10	2	11	6	3	13
Poder Local	1	6	3	2	1	3	0	1	3
População	30	2	24	46	40	41	46	44	48
Profissionais de saúde	6	0	9	9	9	11	10	11	14
Sindicatos e Ordens	1	3	27	17	21	33	17	7	36
Tribunal de Contas	0	0	4	1	1	1	1	1	5
Total	76	46	141	172	149	218	147	136	216

Na questão da facilidade para fazer a cobertura de um acontecimento, ou disponibilidade, é notório que a população é a fonte de informação mais acessível, seguida pela organização hospitalar e pelos sindicatos e ordens, como se pode ver no Quadro n.º 5.

A população está também mais presente, enquanto fonte de informação, nas notícias que apelam aos sentimentos, patente em 54 notícias, e nas notícias que procuram levar o leitor a identificar-se com a notícia, captando assim a sua atenção⁶⁰.

⁶⁰ Ver Apêndice A. Quadro n.º 4, p. 104

Quadro n.º 5: Valores-notícia de selecção - critérios contextuais por fonte de informação

Fonte/Valor notícia	Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia noticioso
APIFARMA	0	0	2	1	0
Bombeiros	4	1	7	3	1
Direcção Geral da Saúde	0	0	1	0	0
Inspecção-Geral das Actividades em Saúde	4	8	8	4	7
Inspecção-Geral de Finanças	2	2	2	2	1
Instituto Nacional de Estatística	1	0	1	1	0
Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge	1	1	1	1	1
Ministério das Finanças	1	1	2	0	1
Não identificável	24	10	28	17	12
Organização hospitalar	22	12	21	13	15
Organização noticiosa	6	7	9	0	7
Partidos Políticos	4	2	8	5	6
Poder Local	3	0	3	0	0
População	40	18	52	31	20
Profissionais de saúde	10	5	10	8	6
Sindicatos e Ordens	22	17	23	13	15
Tribunal de Contas	1	3	2	1	3
Total	145	87	180	100	95

Capítulo 5. Discussão

5.1 Discussão relativa aos resultados

5.1.1. Notícias publicadas sobre crises hospitalares

No período de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2008 foram publicadas 284 notícias de impacto negativo para um ou mais hospitais, em 51 publicações diferentes (85% de âmbito nacional e 15% de âmbito regional), um número manifestamente pequeno de publicações e que demonstra que apenas alguns meios dedicam espaço a esta temática, se tivermos em conta o panorama jornalístico em Portugal⁶¹.

No que concerne às publicações, o Jornal de Notícias foi, sem dúvida, o meio que publicou mais notícias, com uma média 4,5 notícias por mês ou 54 peças jornalísticas no total. O Correio da Manhã publicou menos 15 notícias do que o Jornal de Notícias, ou seja, publicou 39 notícias no decorrer de 2008 sobre esta temática. Os jornais de referência Público e Diário de Notícias publicaram 34 e 25 notícias, respectivamente. É interessante também analisar que o jornal 24 Horas, o meio considerado mais sensacionalista entre os diários, apenas publicou 26 notícias.

Desta forma, pode afirmar-se que os jornais diários portugueses, de âmbito nacional, não deram a mesma importância aos acontecimentos negativos que envolveram os hospitais no ano de 2008, dada a disparidade do número de notícias publicadas, principalmente se

⁶¹ A Mediamonitor, empresa que efectuou a recolha de notícias sobre hospitais, para esta dissertação de mestrado, monitoriza 781 publicações da imprensa escrita.

tivermos em consideração que o jornal Global Notícias apenas publicou 15 notícias e que o jornal Metro apenas publicou oito notícias.

Importa ainda referir que os jornais diários Jornal de Notícias, 24 Horas e Global Notícias destacam-se como sendo os meios onde existem mais notícias não assinadas, com 17, 15 e 14 notícias, respectivamente, enquanto o Correio da Manhã apenas publicou cinco notícias sem autoria, das 39 publicadas sobre a matéria das crises hospitalares. Uma das possíveis justificações para esta conclusão pode estar, por um lado, relacionada com a dimensão das notícias, dado que como as notícias são de pequenas dimensões não implicam o envolvimento do jornalista na sua produção, e por outro lado pode revelar também uma maior especialização em saúde dos jornalistas do Correio da Manhã, como é o caso da jornalista Cristina Serra que já escreve sobre saúde há inúmeros anos e que foi, inclusivamente, a jornalista com maior número de notícias publicadas sobre este tema.

Outra nota digna de registo é o facto das organizações noticiosas como a agência Lusa serem identificadas como autoras de apenas 12 notícias, um número consideravelmente reduzido, o que nos leva a sugerir que as publicações quando recorrem à informação da Lusa, por exemplo, por vezes não a identificam como autora da notícia, o que explicaria o tão elevado número de notícias não assinadas (40% do total de notícias analisadas).

Ainda relativamente à dimensão das notícias verificou-se que apenas sete notícias estão desenvolvidas em mais do que uma página. A existência de um número bastante reduzido de peças desenvolvidas em mais do que uma página pode justificar-se pelas limitações de espaço da imprensa, o que impossibilita a cobertura de todos os temas em profundidade.

Em termos gerais, as notícias negativas relacionadas com hospitais possuem imagem, não têm chamada de capa e foram publicadas em páginas pares, que são as que têm menor visibilidade para o leitor.

Estas referências vão ao encontro do defendido por Traquina (2001) que referiu que, na imprensa escrita, os elementos como a página onde a notícia foi publicada ou o espaço ocupado, são aspectos que mostram a importância dada ao tema.

Em relação à presença de imagem nas notícias é importante realçar que apenas oito notícias publicadas no Correio da Manhã não possuem qualquer tipo de ilustração o que nos indica que a presença de imagem é um factor determinante neste jornal para relatar os acontecimentos negativos nos hospitais.

5.1.2. Fontes de informação e crises hospitalares

O presente estudo identificou 17 categorias diferentes de fontes de informação, o que é particularmente interessante, pois demonstra que o jornalista privilegia a pluralidade de vozes para falar sobre os acontecimentos negativos que envolvem os hospitais portugueses.

A população foi a maior fonte de informação, referenciada em 21% do total de todas as notícias analisadas, o que contraria os estudos (Sousa, 2000) que indicam que as fontes organizacionais são mais utilizadas do que as individuais.

Assim, nas notícias de saúde sobre acontecimentos negativos nos hospitais, os jornalistas privilegiam a informação proveniente da população.

Esta verificação demonstra também que a população pode ser uma fonte relevante na perspectiva que permite as “fugas de informação” ou seja, as denúncias de situações do seu quotidiano, como acontece nas notícias relativas a negligência médica, onde a população é o principal promotor de notícias.

Ainda relativamente às fontes de informação é preciso notar que os sindicatos e as ordens surgem como o segundo maior promotor de notícias sobre crises hospitalares o que denota o já defendido por Kitzinger e Reilly (2002) e Brewton (1987) de que os grupos de pressão são fontes interessadas e recorrem aos meios de comunicação para chegar ao público.

Logo a seguir aos sindicatos aparece a organização hospitalar como fonte de informação, o que nos leva a constatar, por um lado, que existem crises nos hospitais que são denunciadas aos meios de comunicação social pelo próprio hospital envolvido ou por um seu representante, como forma de pressão para o governo, ou por outro lado, representam reacções dos hospitais às notícias publicadas, como acontece, por exemplo, nas notícias relacionadas com urgências hospitalares, onde os hospitais são a principal fonte de informação referenciada.

Contudo é preciso notar que as fontes oficiais, ao contrário do que acontece em acontecimentos de outras temáticas, não são as principais promotoras de notícias relativas a crises hospitalares, o que configura uma manifesta independência dos jornalistas em relação à informação divulgada pelas instâncias do poder.

Note-se igualmente que em 19% das notícias não foi possível identificar a fonte promotora da informação, contrariando, de certa forma, o artigo 6º do código deontológico dos jornalistas portugueses que indica que “o jornalista deve usar como critério fundamental a identificação das fontes”. O anonimato da fonte na narrativa jornalística tornou-se visível, actualmente, em

afirmações como “soube-se de fonte segura” ou “de acordo com uma informação a que o jornal teve acesso”.

As fontes de informação contribuíram para a divulgação das notícias negativas sobre hospitais, sendo que os principais temas de crise publicados na imprensa foram os temas das urgências hospitalares e negligência médica, seguidos pelos acontecimentos relacionados com os funcionários do hospital e financiamento hospitalar.

Os jornalistas consideram que o tema da negligência médica é o mais relevante para atrair a atenção do leitor, na medida em que é nesse tema que se verifica maior número de notícias com imagem e mais referências de capa. Pela natureza das notícias inseridas neste tema seria de esperar que grande parte das notícias não tivesse uma fonte identificável, o que de facto acontece em 18 notícias, ou que tivesse como fonte a agência Lusa ou outras organizações noticiosas, o que é verificável em 15 situações.

O estudo permite também constatar que a maioria das notícias publicadas referem-se a uma crise de nível 1, ou seja, são notícias que relatam acontecimentos negativos que envolvem apenas um hospital e os seus públicos, e que não contam com o envolvimento público do Ministério da Saúde ou exijam respostas por parte do governo perante os meios de comunicação social. Aliás, as únicas ocorrências relativas a um envolvimento do governo estão relacionadas com as questões sobre o financiamento hospitalar e sobre as dívidas dos hospitais aos seus fornecedores.

5.1.3. Critérios de noticiabilidade

Para acederem aos meios de comunicação social as fontes de informação têm de ter em consideração os critérios de noticiabilidade dos jornalistas: “qualquer fonte sabe que um acontecimento por si criado tem de promover aspectos de novidade, dramatismo ou sensacionalismo capazes de encontrar eco nas organizações noticiosas” (Traquina, 2001, p. 98).

No entanto, se fosse necessário hierarquizar, por ordem de importância, os valores-notícia privilegiados pelos jornalistas nos acontecimentos negativos que envolvem os hospitais portugueses encontrar-se-iam, com grande destaque, os critérios de tempo ou actualidade e conflito ou controvérsia, como factores determinantes nas notícias de saúde sobre este tema.

Podemos constatar que as publicações, de forma geral, consideram estes dois factores como determinantes nas notícias negativas que envolvem os hospitais, como acontece com o Jornal de Notícias que apresenta o critério do tempo e do conflito em 41 notícias.

A relevância do acontecimento também é um factor determinante nas notícias de saúde que envolvem os hospitais, presente em 61% das notícias analisadas, demonstrando assim que os acontecimentos, para além de serem actuais e conflituosos, têm de ter impacto sobre a vida das pessoas.

Outro aspecto a salientar é o facto do factor morte ter sido apenas identificado em 76 notícias, o equivalente a 21% da totalidade de notícias analisadas, um valor relativamente baixo, se tivermos em conta a máxima “*bad news is good news*” referenciada por Galtung e Ruge (citado em Traquina, 2002). Este dado pode ser entendido como a existência de uma reserva

na divulgação de mortes relacionadas com os hospitais, por parte das fontes de informação disponíveis.

Também a notoriedade, considerada por Deborah Lupton (citado em Ponte, 2004b) como uma característica marcante das notícias de saúde, apenas foi identificada como critério de noticiabilidade em 46 notícias relativas a acontecimentos negativos sobre hospitais.

Entre os jornais diários com maior número de notícias sobre a temática das crises hospitalares, o Público é a publicação com menor número de referências ao valor da notoriedade ou celebridade, o que nos permite concluir que esse critério de noticiabilidade não é um factor determinante para considerar que um acontecimento negativo nos hospitais possa ser notícia, neste jornal de referência.

Destaque também para a novidade e notabilidade que estão presentes em mais de metade das notícias analisadas demonstrando que os acontecimentos que são novos ou insólitos têm maior probabilidade de ser noticiados. Também Park (2002) defendeu que o que torna um acontecimento noticiável é o facto de ser fora do comum.

Relativamente aos factores que dizem especificamente respeito ao contexto da produção das notícias verificou-se que a visualidade é o principal factor presente nas notícias negativas sobre hospitais, ou seja, a presença da imagem, foto ou ilustração é um factor de grande importância na elaboração de uma notícia sobre um acontecimento negativo sobre hospitais.

Outro ponto digno de registo é que a garantia de exclusividade de um acontecimento foi um factor determinante em 35% das notícias, o que realça a necessidade de competição entre os meios de comunicação social.

Os jornalistas privilegiam também a facilidade com que é possível fazer a cobertura de um acontecimento, presente em 145 notícias, o que é particularmente importante se pensarmos no número reduzido de jornalistas nas redacções, pelo que se torna prioritário escolher os acontecimentos mais acessíveis.

No que concerne aos critérios de selecção dos elementos dentro do acontecimento que são dignos de ser incluídos nas notícias, o destaque vai para os valores-notícia da dramatização e da amplificação do acontecimento.

Se cruzarmos a informação dos valores-notícia com os temas de crise dominantes nas notícias analisadas verifica-se que a principal razão que levou os jornalistas a escreverem as notícias relativas a negligência médica foi o factor da dramatização presente no acontecimento, logo seguido do valor inesperado.

No entanto, apesar da existência do inesperado note-se que o acontecimento é igualmente considerado relevante sob a perspectiva do impacto que terá no indivíduo, na região ou mesmo no país. Desta forma, o acontecimento em saúde não tem de ser apenas inesperado para ser notícia, mas também relevante.

Da mesma forma, o valor do conflito está mais presente nas notícias sobre negligência médica, comparativamente com as restantes crises, presente nas acusações ou denúncias feitas pelas diferentes fontes de informação, o que nos permite afirmar que as notícias inseridas neste tema foram publicadas porque existiam algum tipo de violência física ou simbólica que podia captar a atenção do leitor.

Relativamente às fontes de informação é possível constatar que a população, enquanto promotora do acontecimento, está mais presente nas notícias que possuem como factores determinantes a morte. Pelo contrário, as notícias que possuem a notoriedade como um dos

valores-notícia têm como fonte de informação, maioritariamente, os partidos políticos, que pela sua importância nacional conseguem, muitas vezes, dar mais visibilidade a um tema do que outras fontes de informação.

A população é também a fonte de informação mais acessível o que justifica a sua participação na grande maioria das notícias sobre crises hospitalares. É igualmente a população, enquanto fonte de informação, que pelo contacto directo com a publicação consegue garantir mais facilmente a exclusividade da informação.

É ainda importante analisar que os sindicatos e ordens estão mais associados a notícias que possuem como valor-notícia o conflito ou controvérsia, dada a natureza das suas mensagens, críticas e acusações.

5.2 Discussão relativa aos métodos

Após a discussão dos resultados torna-se oportuno tecer uma análise crítica relativamente às opções relacionadas com os métodos utilizados neste relatório. Considera-se que a presente dissertação cumpriu o objectivo proposto de analisar a cobertura mediática relativa às crises hospitalares, mas reconhece-se também que será pertinente retomar o estudo de campo, de forma a analisar em maior profundidade este tema. A inexistência de estudos nesta área não permite o cruzamento da informação ou a comparação de variáveis, o que poderia enriquecer a análise realizada.

A opção pela metodologia dos estudos descritivos revelou-se a mais adequada na medida em que permitiu descrever ou caracterizar as notícias negativas envolvendo os hospitais

portugueses, uma valência deste tipo de estudos que visam “denominar, classificar, descrever uma população ou conceptualizar uma situação” (Fortin, 2003, p. 138).

Não obstante é importante salientar que a redução da amostra às notícias que referem hospitais ou um termo equivalente no título limitou igualmente o *corpus* de análise.

Neste âmbito, e para uma análise mais completa sobre o fenómeno da divulgação das crises hospitalares, seria importante alargar a amostra em estudo, analisando igualmente as notícias positivas e neutras sobre hospitais, para que fosse possível analisar comparativamente as características de cada uma. Contudo, uma investigação com este âmbito teria necessariamente de ter outro ponto de partida e diferentes objectivos de pesquisa.

Outra opção que poderia ser pertinente seria aferir a opinião dos jornalistas relativamente a este tema, nomeadamente no que respeita à pergunta “porque é que os acontecimentos negativos que envolvem hospitais são merecedores de ser notícia” e assim, cruzar a informação com o conteúdo das notícias publicadas, e avaliar, além dos critérios de noticiabilidade, outros constrangimentos que podem determinar a selecção e produção de notícias de saúde relativas a crises hospitalares.

Também a inquirição à população em geral poderia ser interessante no sentido de avaliar a influência dos meios de comunicação social sobre o seu conhecimento e o seu papel na construção de uma imagem positiva ou negativa de uma determinada instituição de saúde. Mas, mais uma vez, o teste das hipóteses mencionadas requer a constituição de um campo teórico e metodológico assente em diferentes premissas das que foram analisadas nesta dissertação de mestrado.

Relativamente ao quadro metodológico é importante ainda salientar que poderá ter havido algumas falhas na disponibilização das notícias sobre o tema hospitais, recolhidas pela empresa Mediamonitor, falhas essas que serão de âmbito muito reduzido, pelo que não inviabilizam a análise efectuada e os seus resultados.

Por fim, mais do que fornecer respostas definitivas, esta dissertação permitiu ao investigador uma reflexão mais séria sobre o papel da imprensa escrita na divulgação dos acontecimentos negativos sobre os hospitais.

Fica também a vontade de, no futuro, explorar em estudos subsequentes a influência dos meios de comunicação social na formação e na mudança das atitudes da opinião pública sobre a saúde em Portugal, de forma geral e sobre os hospitais portugueses, de forma particular.

A investigação futura deverá ter em conta estas questões, com o proposto de fortalecer o conhecimento sobre a comunicação das crises hospitalares, de forma completa e global.

Capítulo 6. Conclusão

Esta dissertação pretende ser um contributo para o desenvolvimento da comunicação em saúde, em Portugal, e mais especificamente para a compreensão do papel dos meios de comunicação social na selecção e produção de notícias relacionadas com crises hospitalares.

Para o efeito, analisou-se um conjunto de notícias de impacto negativo para um ou mais hospitais, publicadas na imprensa escrita, durante 2008, com o propósito de identificar a cobertura que este tema recebeu por parte dos meios de comunicação social.

No essencial, a análise desenvolvida reflecte que os meios de comunicação social contribuíram para a selecção e produção de notícias relacionadas com crises hospitalares, dando-lhes maior visibilidade pública e colocando este tema entre os assuntos que a população em geral deve falar e debater.

Desta forma, ao atribuírem reconhecimento a esta temática, em detrimento de outras, os meios de comunicação social podem influenciar o comportamento social e a formação de opinião pública, pelo que é determinante que a informação veiculada seja de qualidade.

Porém, o estudo permite constatar que apenas uma minoria das notícias ocupa mais do que uma página, o que sugere que existe uma limitação de espaço na publicação que impossibilita a cobertura do acontecimento de forma completa e em profundidade.

No entanto, o estudo indica também que 63% das notícias publicadas possuem uma imagem ou ilustração, um recurso que pode ser utilizado para chamar a atenção do leitor, mas que obriga também à redução de conteúdo escrito na notícia, se tivermos em conta as limitações de espaço da imprensa, atrás referidas.

Outro ponto de registo é a verificação de que quase metade das notícias analisadas (40%) não estavam assinadas pelo seu autor, o que nos parece indicar que existe um fraco envolvimento dos jornalistas com os acontecimentos e a sua narração, seja, por um lado, por falta de especialização ou formação na área da saúde, o que dificulta a compreensão da mensagem, seja, por outro lado, por falta de tempo para a elaboração da notícia evitando assim a sua identificação com a notícia. Em qualquer uma das formas a não identificação do jornalista tende a sugerir que a notícia não apresenta a qualidade necessária ou desejada pelo jornalista que prefere por isso a omissão do seu nome.

O facto de as notícias não estarem assinadas pode também indicar que as mesmas foram baseadas na informação veiculada por outras organizações noticiosas, como a agência Lusa, e que por isso o jornalista ou o seu editor como sabe que a informação vai ser publicada de forma semelhante em outras publicações, optaram por não incluir a autoria da notícia. Este facto não justifica a omissão do autor nem a falta de envolvimento do jornalista para aprofundar a informação.

Neste sentido existe uma necessidade de assegurar que as fontes de informação são credíveis e que permitem a narração mais próxima possível dos factos, de forma a colmatar a falta de tempo e especialização dos jornalistas em saúde.

No entanto, para relatar as notícias negativas sobre hospitais, os jornalistas privilegiaram a população como fonte de informação. Esta conclusão parece indicar que existe um problema de acesso às fontes organizacionais para falar sobre este tema o que se poderá compreender pela actuação reactiva dos hospitais às crises, agindo apenas depois do acontecimento e acusações serem tornadas públicas. Desta forma, e como recomendação, os gabinetes de comunicação hospitalar devem desenvolver estratégias de comunicação e gestão de crises,

evitando assim os efeitos potencialmente negativos que as notícias de crises reflectem na sua imagem e reputação.

Outra possibilidade para justificar esta opção dos jornalistas é a pressão da população na promoção das notícias e na utilização dos meios de comunicação social como forma de denunciar um acontecimento de crise ou acusar um hospital ou um profissional médico.

Nas notícias sobre crises hospitalares analisadas não foi possível identificar a fonte de informação em 54 peças jornalísticas, denunciando que o jornalista preferiu a opção do anonimato para relatar os acontecimentos. Esta opção pode justificar-se pela natureza das notícias de cariz mais polémico, salvaguardando assim a identidade da fonte de informação, e pode também considerar-se como uma característica das notícias sobre crises hospitalares.

Em 2008, os principais temas de crise presentes na imprensa escrita foram os acontecimentos relacionados com as urgências hospitalares, seguidos pelos artigos de negligência médica, pelas notícias sobre funcionários hospitalares e sobre financiamento hospitalar. É importante referir que foi identificada apenas uma notícia relacionada com doenças infecto-contagiosas nos hospitais.

O estudo permite também constatar que a maioria das notícias publicadas relatam acontecimentos negativos que envolvem apenas um hospital e os seus públicos, e não crises de maiores proporções que necessitem do envolvimento público do Ministério da Saúde e exijam respostas por parte do governo perante os meios de comunicação social.

Esta conclusão pode ser particularmente interessante se atendermos ao poder dos meios de comunicação na difusão da informação, ou seja, apesar de um acontecimento negativo ocorrer apenas num hospital, seja em que localidade, os *media* têm a capacidade de maximizar esse

acontecimento, tornando-o nacional para um conjunto de leitores, mesmo que não estejam relacionados directamente com o hospital mencionado.

Para captar a atenção limitada do público os jornalistas orientam-se pelos critérios de noticiabilidade escolhendo os acontecimentos hospitalares negativos que merecem ser transformados em notícia. Este estudo parece apontar como factores determinantes para a selecção das notícias de crises hospitalares a sua actualidade e a presença de conflito ou acusações das fontes de informação.

Esta conclusão tende a sugerir que as fontes de informação têm poder para decidir a produção das notícias sobre crises hospitalares, uma vez que caso não exista uma denúncia ou acusação, isto é, conflito, o jornalista não transformará este assunto em notícia.

Desta forma poderá supor-se que, nas notícias sobre crises hospitalares, os meios de comunicação social dividem o seu poder de influenciar a população com as fontes de informação escolhidas para dar voz aos temas em debate.

Em suma, as características marcantes das notícias sobre crises hospitalares são a sua brevidade, a presença de imagem em detrimento de texto, o anonimato do seu autor, a forte influência da população enquanto fonte de informação, a actualidade da informação e a existência de uma denúncia ou acusação que conduzirá a um conflito ou controvérsia.

Partindo do pressuposto de avaliação do papel dos meios de comunicação social na divulgação das notícias negativas sobre hospitais este estudo revela também a necessidade de compreender o papel das fontes de informação na promoção desses acontecimentos.

A população, enquanto principal fonte de informação das notícias sobre crises hospitalares, parece possuir o poder de influenciar o jornalista na selecção e produção de notícias sobre

saúde, ou se quisermos aprofundar esta conclusão, de forma especulativa, a população poderá estar a ser utilizada, em alguns casos, por fontes profissionais de informação que facilitam o acesso da população aos meios de comunicação social.

Esta conclusão torna urgente a especialização dos jornalistas em matérias de saúde, no sentido de conseguirem avaliar os interesses das fontes de informação e validar o seu conteúdo, mas também parece indicar que os hospitais têm de preparar-se para lidar com as possibilidades, cada vez mais emergentes, de acusações ou críticas por parte da população, à medida que essa vai descobrindo o seu poder para influenciar a opinião pública.

Apêndice A. Quadros e Figuras

Quadro n.º1: Número de notícias publicadas na imprensa regional

Publicação	Número de Notícias
A União	2
Açoriano Oriental	3
Correio de Setúbal	1
Correio do Minho	1
Diário As Beiras	2
Diário de Coimbra	2
Diário de Leiria	1
Diário de Notícias Madeira	1
Diário de Viseu	1
Diário do Minho	6
Diário do Sul	1
Diário Regional de Aveiro	5
Falcão do Minho	1
Jornal de Leiria	1
Jornal de Notícias da Madeira	1
Jornal do Centro	1
Labor	1
Nordeste	1
Notícias da Covilhã	1
O Interior	1
O Mirante	1
O Primeiro de Janeiro	2
O Ribatejo	1
Postal do Algarve	1
Reconquista	1
Região de Águeda	1
Região de Leiria	1
Região Sul	1
Vida Ribatejana	1
Total	44

Quadro n.º2: Número de notícias publicadas na imprensa nacional

Publicação	Número de Notícias
24 Horas	26
Correio da Manhã	39
Destak	5
Diabo	1
Diário de Notícias	25
Diário Económico	3
Expresso	2
Farmácia Saúde	1
Global Notícias	15
Jornal de Negócios	1
Jornal de Notícias	54
Meia-Hora	3
Metro	8
Notícias da Manhã	8
Oje	1
Prémio	1
Público	34
Sábado	1
Semana Médica	3
Semanário	2
Sol	6
Tempo Medicina	1
Total	240

Quadro n.º3: Notícias com imagem e referência de capa

Publicação	Presença de imagem	Presença de referência de capa
24 Horas	20	3
A União	2	2
Açoriano Oriental	2	1
Correio da Manhã	31	15
Correio de Setúbal	1	1
Destak	3	1
Diabo	1	1
Diário As Beiras	1	0
Diário de Coimbra	1	0
Diário de Notícias	14	6
Diário de Notícias Madeira	1	1
Diário do Minho	5	1
Diário Económico	2	1
Diário Regional de Aveiro	3	1
Expresso	1	0
Falcão do Minho	1	0
Global Notícias	9	3
Jornal de Leiria	1	0
Jornal de Notícias	33	11
Jornal de Notícias da Madeira	1	0
Jornal do Centro	1	0
Meia-Hora	1	1
Metro	5	1
Nordeste	1	0
Notícias da Manhã	2	0
O Interior	1	0
O Mirante	1	1
O Primeiro de Janeiro	1	0
O Ribatejo	1	0
Prémio	1	0
Oje	0	1
Público	24	3
Reconquista	1	1
Região de Águeda	1	1
Sol	4	1
Vida Ribatejana	1	0
Total	179	58

Quadro nº. 4: Valores-notícia de construção por fonte de informação

Fonte/Valor notícia	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
APIFARMA	0	3	1	0	0	0
Bombeiros	5	3	5	3	3	2
Direcção-Geral da Saúde	0	0	1	0	0	1
Inspecção-Geral das Actividades em Saúde	8	7	8	2	4	5
Inspecção-Geral de Finanças	0	1	2	0	0	2
Instituto Nacional de Estatística	1	1	0	1	1	0
Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge	0	1	1	1	1	1
Ministério das Finanças	0	1	0	0	0	2
Não identificável	15	16	20	15	29	16
Organização hospitalar	15	16	13	6	15	15
Organização noticiosa	8	3	5	5	10	5
Partidos Políticos	1	8	5	3	7	6
Poder Local	2	1	1	0	3	1
População	11	46	46	52	54	40
Profissionais de saúde	1	9	7	6	9	7
Sindicatos e Ordens	13	17	9	5	13	12
Tribunal de Contas	3	0	0	0	0	1
Total	83	133	124	99	149	116

Figura nº. 1: Número de notícias por publicação no tema urgências hospitalares

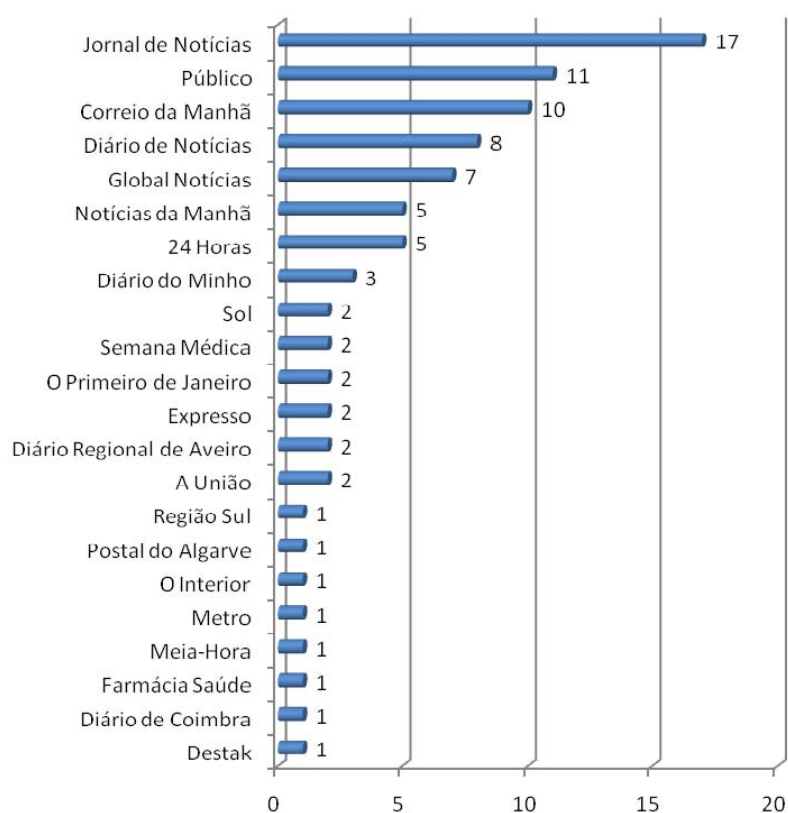


Figura nº. 2: Número de notícias por publicação no tema negligência médica

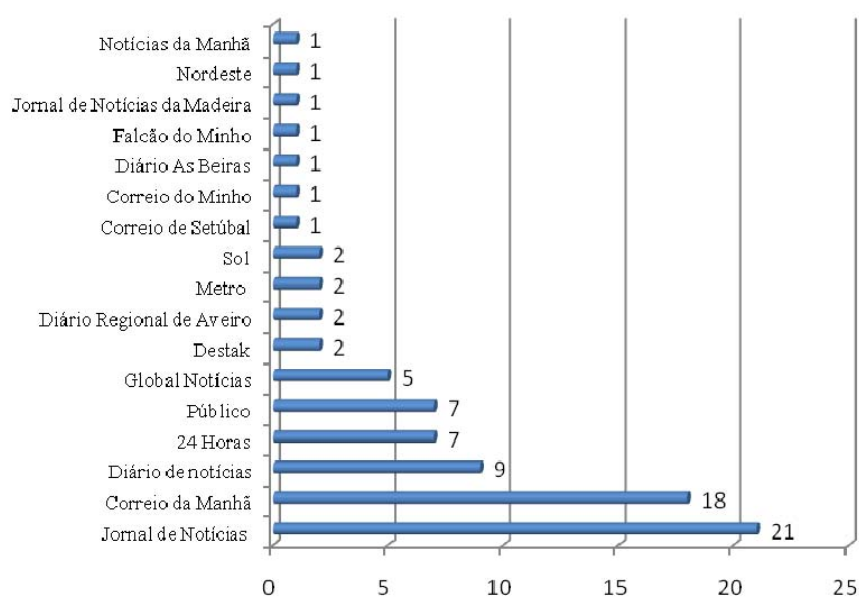


Figura nº. 3: Número de notícias por publicação no tema funcionários dos hospitais

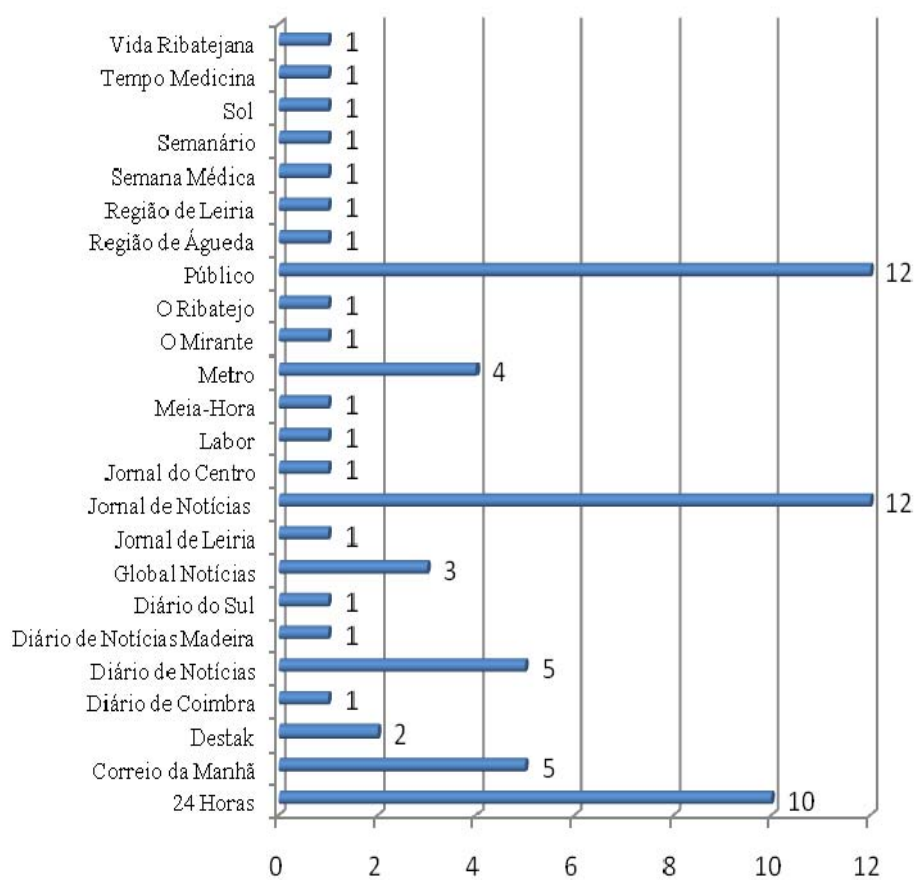


Figura nº. 4: Número de notícias por publicação no tema financiamento hospitalar

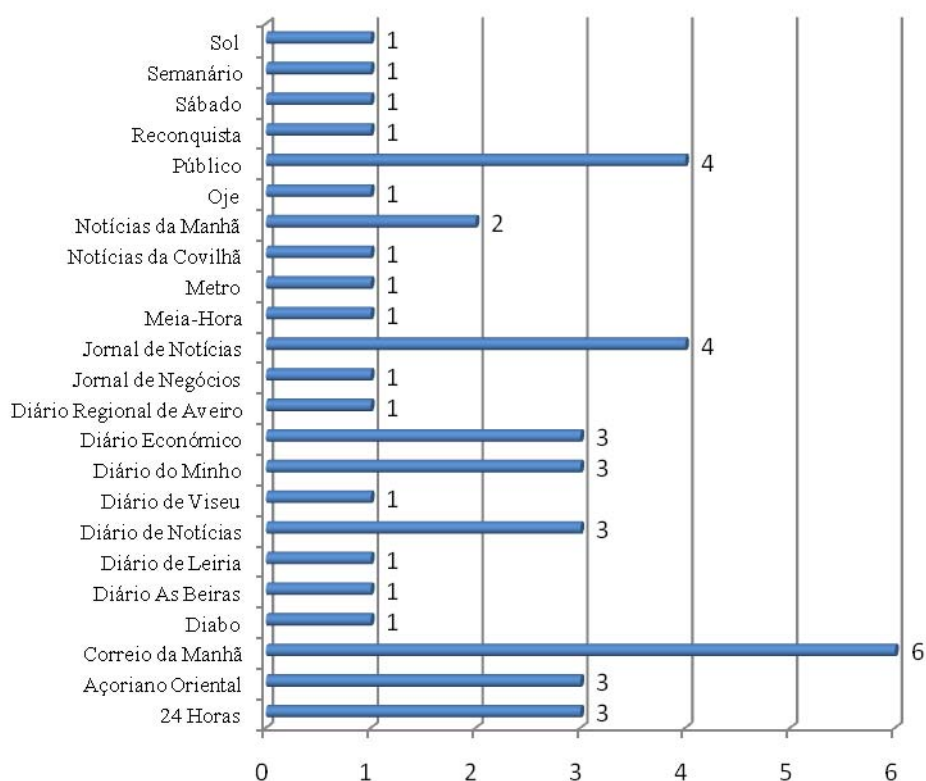


Figura nº. 5: Fonte de informação no tema financiamento hospitalar

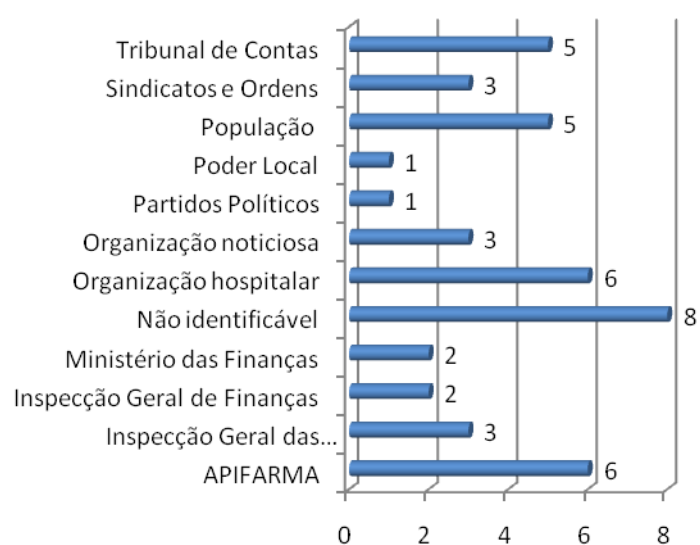


Figura nº. 6: Nível de crise no tema negligência médica

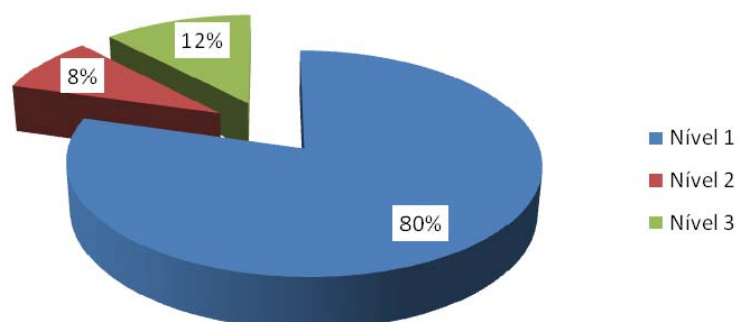
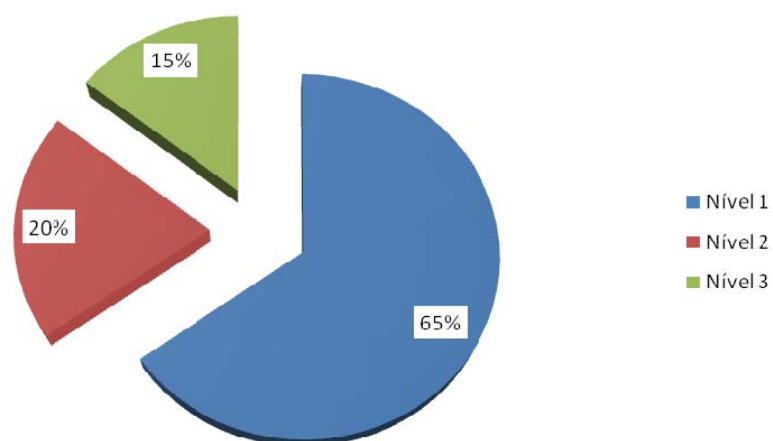


Figura nº. 7: Nível de crise no tema funcionários do hospital



Apêndice B. Grelha de análise das notícias

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
1	Idosa morre à espera no hospital	24 Horas	Nacional	4-Jan	8	Não	Sim	Anónimo	Negligência médica	1	Organização hospitalar
2	Família processa hospital	Correio da Manhã	Nacional	4-Jan	14	Sim	Sim	Carla Pacheco	Negligência médica	1	População
3	Hospital de Aveiro assume falha na assistência a idosa	Diário de Notícias	Nacional	4-Jan	11	Sim	Sim	Júlio Almeida	Negligência médica	1	Organização hospitalar
4	Duas mortes levantam dúvidas sobre a triagem nas urgências	Jornal de Notícias	Nacional	4-Jan	6	Sim	Sim	Ivete Carneiro, Eduardo Pinto, Jesus Zing e João Paulo Costa	Negligência médica	1	Profissionais de saúde
5	Hospital da Feira viveu “caos” com pico de doentes	Público	Nacional	4-Jan	12	Não	Sim	Catarina Gomes	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
6	Hospital da Luz não pagou taxa	Correio da Manhã	Nacional	5-Jan	28	Não	Sim	Ana Patrícia Dias e Cristina Rita com TL	Financiamento hospitalar	1	Não identificável
7	Inspecção adia inquérito à morte de idosa em Aveiro	Diário de Notícias	Nacional	5-Jan	14	Sim	Sim	Júlio Almeida e Rute Araújo	Negligência médica	3	Não identificável
8	Doentes menos graves à frente dos urgentes	Jornal de Notícias	Nacional	5-Jan	23	Não	Sim	João Paulo Costa e Jesus Zing	Urgências hospitalares	1	População
9	Doentes passam horas à espera de uma ambulância no Hospital de Faro	Público	Nacional	6-Jan	20	Não	Sim	Idálio Revez	Urgências hospitalares	1	Não identificável
10	Hospital pagou todas as taxas	Notícias da Manhã	Nacional	10-Jan	6	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	1	Organização hospitalar
11	Hospital Santa Maria pede descontos a laboratórios	Açoriano Oriental	Regional	11-Jan	21	Não	Sim	Agência Lusa	Financiamento hospitalar	1	Não identificável
12	Santa Maria pede descontos a laboratórios	24 Horas	Nacional	11-Jan	16	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	1	Organização hospitalar
13	“Urgência do hospital são desumanas”	O Primeiro de Janeiro	Regional	12-Jan	13	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Poder Local

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
14	Urgências do hospital de Faro à beira da ruptura, com dezanove demissionários por condições “degradantes”	Público	Nacional	13-Jan	4	Não	Sim	Idálio Revez	Funcionários dos hospitais	3	Partidos Políticos
15	Hospital distrital pode estar condenado a fechar	Diário Regional de Aveiro	Regional	15-Jan	16	Não	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Partidos Políticos
16	Morte nos HUC não teve causa violenta	Jornal de Notícias	Nacional	15-Jan	24	Não	Não	Paula Gonçalves	Negligência médica	1	Não identificável
17	Mantém-se braço-de-ferro entre médicos e Direcção	Jornal de Notícias	Nacional	15-Jan	27	Não	Sim	Marisa Rodrigues	Funcionários dos hospitais	1	Organização hospitalar
18	Hospital recusa demissão de médicos	Público	Nacional	15-Jan	10	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Organização noticiosa
19	Enfermeiros de Faro insatisfeitos	24 Horas	Nacional	16-Jan	18	Não	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
20	Braço de ferro entre médicos e direcção do Hospital de Faro continua	Semanário	Nacional	18-Jan	16	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
21	“Estava roxo e não respirava”	24 Horas	Nacional	19-Jan	4	Não	Sim	Manuel Almeida	Negligência médica	1	População
22	Farmácias nos hospitais alvo de críticas	Expresso	Nacional	19-Jan	11	Não	Sim	Ana Sofia Santos	Urgências hospitalares	3	População
23	Bebé morreu no acesso ao Hospital de Anadia	Público	Nacional	19-Jan	4	Não	Não	Maria José Santana	Urgências hospitalares	3	População
24	Médicos denunciam caos em Faro	Correio da Manhã	Nacional	22-Jan	18	Não	Não	Agência Lusa	Funcionários dos hospitais	3	Sindicatos e Ordens
25	Morreu nos HUC após queda no Hospital Infante D.Pedro	Jornal de Notícias	Nacional	23-Jan	29	Não	Sim	Sandra Pinho	Negligência médica	1	População
26	Certidão de óbito contraria versão divulgada pelo hospital	Jornal de Notícias	Nacional	24-Jan	5	Sim	Sim	José Carlos Maximino e Sandra Pinho	Negligência médica	1	Não identificável
27	Petição contra fecho anunciado recolhe mais de 50 mil assinaturas	Semana Médica	Nacional	24-Jan	12	Não	Não	VJ	Urgências hospitalares	2	Não identificável
28	Concelho anseia por novo hospital	Global Notícias	Nacional	25-Jan	4	Sim	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
29	Queixa contra hospital	24 Horas	Nacional	25-Jan	6	Não	Não	Anónimo	Negligência médica	1	População
30	Doentes sem tratamento	24 Horas	Nacional	25-Jan	19	Não	Sim	Ana Maia	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
31	Família de doente que caiu de maca processa hospital	Jornal de Notícias	Nacional	25-Jan	31	Não	Sim	Jesus Zing com João Paulo Costa e Sandra Pinho	Negligência médica	1	População

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
32	Hospitais recusam tratamento	Prémio	Nacional	25-Jan	50, 51 e 52	Não	Sim	Edite Espadinha	Negligência médica	2	População
33	Líder dos socialistas de Aveiro defende demissão da administração do hospital	Público	Nacional	26-Jan	5	Não	Sim	Maria José Santana	Negligência médica	1	Partidos Políticos
34	Inspecção aos hospitais	Sol	Nacional	26-Jan	16	Não	Não	Graça Rosendo	Negligência médica	2	Organização hospitalar
35	Idosos entopem urgência de Faro	Sol	Nacional	26-Jan	34	Não	Sim	Maria Mateus	Urgências hospitalares	1	Profissionais de saúde
36	"Foi deixado ao abandono"	24 Horas	Nacional	27-Jan	7	Não	Sim	Manuel Almeida	Negligência médica	1	População
37	Idoso teve alta e morreu sete horas mais tarde	Correio da Manhã	Nacional	27-Jan	6 e 7	Sim	Sim	Almeida Cardoso	Negligência médica	1	População
38	Críticas a urgência "indigna e pouco humana"	Jornal de Notícias	Nacional	27-Jan	43	Não	Sim	Anónimo	Negligência médica	1	População
39	Inspecção vai divulgar conclusões de inquéritos a quatro mortes	Público	Nacional	27-Jan	12	Não	Não	Alexandra Campos	Negligência médica	1	Inspecção-Geral das Actividades em Saúde
40	Hospital acusado de desumanidade após morte de idoso em Vila Real	Público	Nacional	27-Jan	12	Não	Sim	Anónimo	Negligência médica	1	População
41	Número de camas de hospitais diminuiu	Notícias da Manhã	Nacional	28-Jan	12	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	2	Instituto Nacional de Estatística
42	PSD defende demissão da administração do Hospital de Aveiro	Diário Regional de Aveiro	Regional	31-Jan	5	Sim	Sim	Rui Cunha	Negligência médica	1	Partidos Políticos
43	Administração do Hospital sem condições para continuar	Diário Regional de Aveiro	Regional	31-Jan	9	Não	Não	RC	Negligência médica	1	Poder Local
44	PSD defende reabertura da Urgência do Hospital	Diário Regional de Aveiro	Regional	3-Fev	12	Não	Não	LV	Urgências hospitalares	1	Partidos Políticos
45	Hospital cobra 152 euros em casos de violência doméstica	Público	Nacional	6-Fev	2 e 3	Sim	Sim	Ana Cristina Pereira	Financiamento hospitalar	2	População
46	Director do hospital da Feira apresenta demissão	Labor	Regional	7-Fev	5	Não	Não	ASC	Funcionários dos hospitais	1	Não identificável
47	Multa do Tribunal de Contas a administrador do Hospital	Notícias da Covilhã	Regional	7-Fev	26	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	1	Organização noticiosa
48	Macas retidas no Garcia da Orta	Jornal de Notícias	Nacional	8-Fev	9	Não	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Bombeiros
49	Urgências lotadas obrigam bombeiros a esperar pelas macas	Notícias da Manhã	Nacional	8-Fev	7	Não	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Bombeiros

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
50	"Instabilidade" nos hospitais dos Açores	Açoriano Oriental	Regional	9-Fev	3	Sim	Sim	Olimpia Granada	Financiamento hospitalar	2	Sindicatos e Ordens
51	Inspecção investiga morte	Correio da Manhã	Nacional	9-Fev	18	Sim	Sim	Cristina Serra	Negligência médica	3	População
52	Pais falam em negligência na morte de recém-nascida	Diário de Notícias	Nacional	9-Fev	23	Não	Não	M.J.C.	Negligência médica	1	Organização noticiosa
53	Bastonário dos Médicos critica fecho das urgências	Diário do Minho	Regional	10-Fev	18	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	3	Sindicatos e Ordens
54	Urgência do "S. Marcos" bloqueia rede do INEM	Jornal de Notícias	Nacional	10-Fev	34	Não	Sim	Magalhães Costa	Urgências hospitalares	1	Bombeiros
55	Vacinas trocadas no Hospital de Macedo	Nordeste	Regional	12-Fev	7	Não	Sim	Rui Miranda	Negligência médica	1	Não identificável
56	Mãos pouco limpas nos hospitais	Metro	Nacional	14-Fev	2	Sim	Sim	Patrícia Tadeia	Negligência médica	2	Direcção-Geral da Saúde
57	Hospitais recusam dar remédios para a artrite	Diário de Notícias	Nacional	15-Fev	13	Sim	Sim	Rute Araújo	Negligência médica	2	População
58	Reunidas assinaturas em defesa dos HUC	Público	Nacional	15-Fev	34	Não	Sim	Graça Barbosa Ribeiro	Financiamento hospitalar	1	População
59	Hospital dificilmente encontrará substituto para Pedro Carvalho	Região de Águeda	Regional	15-Fev	36	Sim	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Não identificável
60	No hospital de Beja desceu o número de médicos e subiu o de administrativos	Público	Nacional	16-Fev	24	Não	Sim	Carlos Dias	Funcionários dos hospitais	1	Profissionais de saúde
61	Seixal quer hospital a funcionar em 2012	Correio da Manhã	Nacional	16-Fev	21	Não	Sim	Sofia Rato	Urgências hospitalares	1	Poder Local
62	TC critica parceria do Hospital de Cascais	Diário de Notícias	Nacional	16-Fev	24	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	1	Tribunal de Contas
63	TC diz que não foram avaliados encargos e riscos do novo Hospital de Cascais	Público	Nacional	16-Fev	8	Não	Sim	Alexandra Campos	Financiamento hospitalar	1	Tribunal de Contas
64	Novo hospital de Cascais sem estudo ambiental	Jornal de Negócios	Nacional	18-Fev	29	Não	Não	Miguel Prado	Financiamento hospitalar	1	Tribunal de Contas
65	Finanças e saúde muito criticados na negociação do hospital de Cascais	Diário Económico	Nacional	18-Fev	10	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	1	Tribunal de Contas
66	Não há consultas para ninguém!	24 Horas	Nacional	18-Fev	16	Sim	Sim	Ana Maia	Funcionários dos hospitais	1	População
67	Pais acusam médicos de negligência	Correio da Manhã	Nacional	18-Fev	18	Não	Sim	Cristina Serra	Negligência médica	1	População
68	Hospitais recusam medicamentos	24 Horas	Nacional	19-Fev	20	Sim	Sim	Ana Maia	Negligência médica	3	População

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
69	Faltam medicamentos, fraldas e leite no Pediátrico	Jornal de Notícias	Nacional	1-Mar	27	Sim	Sim	Carina Fonseca	Urgências hospitalares	1	Sindicatos e Ordens
70	Pediátrico de Coimbra sem meios	Correio da Manhã	Nacional	2-Mar	23	Não	Sim	C.V.	Urgências hospitalares	1	Sindicatos e Ordens
71	Centro Hospitalar de Coimbra criticado	Público	Nacional	3-Mar	30	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
72	Enfermeiros sem concursos acusam HUC de discriminação	Diário de Coimbra	Regional	5-Mar	6	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
73	São Marcos vai na segunda semana sem TAC	Jornal de Notícias	Nacional	6-Mar	24	Não	Não	Pedro Vila-Chã	Urgências hospitalares	1	População
74	Neurocirurgia no Hospital de Faro tem lista de espera de quase um ano	Público	Nacional	6-Mar	27	Não	Sim	Idálio Revez	Urgências hospitalares	3	Organização hospitalar
75	Hospital de Almada em risco	Sol	Nacional	8-Mar	10	Não	Sim	Graça Rosendo	Financiamento hospitalar	3	Não identificável
76	Médico argentino encontrado morto na Urgência do Hospital de Santo António	Público	Nacional	10-Mar	6	Não	Sim	Alexandra Campos	Funcionários dos hospitais	1	Organização noticiosa
77	Médicos exigem reforma urgente para os hospitais	Diário de Notícias	Nacional	11-Mar	13	Não	Sim	Rute Araújo	Urgências hospitalares	2	Sindicatos e Ordens
78	Hospital admite processar sindicato	Público	Nacional	14-Mar	16	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	1	Organização hospitalar
79	Hospital anula operação a criança por falta de meios	Jornal de Notícias	Nacional	18-Mar	29	Não	Sim	Salomão Rodrigues	Negligência médica	1	População
80	Greve parcial em três hospitais da zona ocidental de Lisboa	Público	Nacional	18-Mar	28	Não	Não	Agência Lusa	Funcionários dos hospitais	2	Sindicatos e Ordens
81	Hospital de Aveiro processa sindicatos	Diário Regional de Aveiro	Regional	18-Mar	8	Não	Sim	Luis Ventura	Financiamento hospitalar	1	Organização hospitalar
82	Hospitais com greve entre 8,5% e 70	Correio da Manhã	Nacional	19-Mar	18	Não	Não	Agência Lusa	Funcionários dos hospitais	2	Sindicatos e Ordens
83	Urgências a funcionar em contentores até Julho	Meia-Hora	Nacional	25-Mar	6	Não	Não	RM	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
84	Morte no hospital sem culpados	Jornal de Notícias	Nacional	27-Mar	10	Não	Não	Nélson Moraes	Negligência médica	1	Não identificável
85	Comissão de inquérito a infecção no Hospital dos Covões detectou muitas deficiências	Público	Nacional	27-Mar	11	Não	Sim	Alexandra Campos	Negligência médica	1	Organização hospitalar
86	Anestesiista e médico absolvidos	Correio da Manhã	Nacional	27-Mar	18	Não	Sim	C.V.	Negligência médica	1	Não identificável
87	Tribunal iliba médico e enfermeiro	Global Notícias	Nacional	27-Mar	11	Não	Não	Anónimo	Negligência médica	1	Não identificável

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
88	Ordem visita sem aviso	Correio da Manhã	Nacional	27-Mar	27	Não	Sim	Cristina Serra	Urgências hospitalares	1	Sindicatos e Ordens
89	Consulta de obesidade pára em vários hospitais	Diário de Notícias	Nacional	30-Mar	2	Sim	Sim	Diana Mendes	Urgências hospitalares	2	População
90	Mais de 6 horas de espera geram reclamações na urgência	Vida Ribatejana	Regional	2-Abr	2	Não	Sim	Jorge Talixa	Funcionários dos hospitais	1	População
91	Oito horas de espera para atendimento geram queixas na Urgência de Vila Franca	Público	Nacional	2-Abr	27	Não	Sim	Jorge Talixa	Funcionários dos hospitais	1	População
92	Doentes esperam horas por médico	24 Horas	Nacional	2-Abr	20	Não	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	3	População
93	Cardíaca esteve oito horas à espera de ser atendida	Jornal de Notícias	Nacional	2-Abr	23	Sim	Sim	Nuno Miguel Ropio	Funcionários dos hospitais	1	População
94	“Hospital é um reflexo do pouco investimento deste Governo”	Diário As Beiras	Regional	2-Abr	13	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	1	Partidos Políticos
95	Situação difícil em Vila Franca	Global Notícias	Nacional	2-Abr	4	Sim	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	População
96	Falta de médicos e excesso de doentes geram caos nas urgências	O Mirante	Regional	3-Abr	7	Sim	Sim	Nélson Silva Lopes	Funcionários dos hospitais	1	População
97	Psiquiatria do hospital entra em obras	Jornal de Notícias	Nacional	3-Abr	25	Não	Não	R.P.	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
98	Hospital do Barlavento com urgências “entupidas”	Notícias da Manhã	Nacional	4-Abr	10	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Não identificável
99	Inquérito à morte de bebé sem culpados	Jornal de Notícias	Nacional	4-Abr	30	Não	Não	Anónimo	Negligência médica	1	Organização noticiosa
100	Doente do coração espera oito horas nas urgências	O Ribatejo	Regional	4-Abr	16	Não	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	População
101	CHLC nega aumento de infeções em doentes	Destak	Nacional	8-Abr	2	Não	Não	Anónimo	Negligência médica	1	Organização hospitalar
102	Médica dos HUC acusada de homicídio negligente	Jornal de Notícias	Nacional	8-Abr	21	Sim	Sim	Nélson Moraes	Negligência médica	1	Não identificável
103	Doentes operados transferidos ao ar livre	Notícias da Manhã	Nacional	8-Abr	10	Não	Não	Anónimo	Negligência médica	1	Não identificável
104	Médica apanha com processo	24 Horas	Nacional	9-Abr	15	Não	Não	Anónimo	Negligência médica	1	Não identificável
105	Operações adiadas por falta de anestestistas	Jornal de Notícias	Nacional	9-Abr	24	Não	Não	Jesus Zing	Funcionários dos hospitais	1	Não identificável
106	Hospital de Beja sem médicos para viatura	Diário de Notícias	Nacional	10-Abr	25	Não	Sim	António José Brito	Funcionários dos hospitais	1	Não identificável
107	Hospital mandou para casa doente pronto para cirurgia	Jornal de Notícias	Nacional	10-Abr	36	Não	Sim	Liliana Costa	Negligência médica	1	População

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
108	S. Marcos: pediatra brasileiro queixa-se à ministra	Correio do Minho	Regional	11-Abr	11	Não	Não	Agência Lusa	Negligência médica	1	Profissionais de saúde
109	Alta antes da operação	Correio da Manhã	Nacional	11-Abr	17	Não	Sim	Anónimo	Negligência médica	1	População
110	Doentes acusam mau atendimento nas urgências do hospital	Correio de Setúbal	Regional	12-Abr	4	Sim	Sim	Vera Mariano	Negligência médica	1	População
111	Greve na empresa que serve hospital	Jornal de Notícias	Nacional	14-Abr	20	Não	Sim	PD	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
112	Autópsias feitas por pessoal sem qualificação	Metro	Nacional	15-Abr	2	Não	Sim	Anónimo	Negligência médica	2	Sindicatos e Ordens
113	Demissões no S. Francisco Xavier	24 Horas	Nacional	16-Abr	9	Não	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
114	Chefes de equipa de urgência demitiram-se	Destak	Nacional	16-Abr	2	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
115	Oito chefes de equipa de urgência pedem demissão	Meia-Hora	Nacional	16-Abr	6	Sim	Sim	Cristina Espada	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
116	Falta de médicos já suspendeu urgências	Diário de Notícias	Nacional	16-Abr	9	Sim	Sim	Diana Mendes	Funcionários dos hospitais	3	Sindicatos e Ordens
117	Chefes de equipa de urgência no Francisco Xavier demitiram-se	Público	Nacional	16-Abr	27	Não	Sim	Agência Lusa	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
118	Falta de médicos leva chefes à demissão	Metro	Nacional	16-Abr	2	Não	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
119	“Morreu após ter alta na Urgência de Portalegre”	Correio da Manhã	Nacional	17-Abr	16	Não	Não	Anónimo	Negligência médica	1	Profissionais de saúde
120	Demissões na Urgência do Hospital S. Francisco Xavier	Tempo Medicina	Nacional	21-Abr	22	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
121	Ninguém queria atender criança	Jornal de Notícias	Nacional	23-Abr	23	Não	Sim	Hugo Silva	Negligência médica	1	População
122	Agitação nos hospitais de Lisboa	Semana Médica	Nacional	24-Abr	10	Não	Não	AMM	Funcionários dos hospitais	2	Não identificável
123	Mágico ameaça dormir na Urgência do Hospital	Correio da Manhã	Nacional	28-Abr	16	Não	Sim	Paula Gonçalves	Negligência médica	1	População
124	Cinco anos de espera por operação no hospital	Jornal de Notícias	Nacional	28-Abr	25	Não	Sim	Jesus Zing	Urgências hospitalares	1	Não identificável
125	Ambulâncias “presas” no hospital	24 Horas	Nacional	30-Abr	10	Não	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Bombeiros
126	Hospitais públicos em crise grave	24 Horas	Nacional	30-Abr	20	Não	Sim	Ana Maia	Funcionários dos hospitais	2	Sindicatos e Ordens
127	Ambulâncias imobilizadas no hospital	Global Notícias	Nacional	30-Abr	6	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Bombeiros
128	“Imprevisto” adia cirurgia	Jornal de Notícias	Nacional	30-Abr	33	Não	Não	LC	Negligência médica	1	Não identificável

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
129	Mágico recebido nos HUC na segunda-feira	Diário de Notícias	Nacional	1-Mai	24	Não	Sim	Paula Carmo	Negligência médica	1	População
130	Médico acusado de negligência em parto	Diário de Notícias	Nacional	1-Mai	12	Não	Não	Anónimo	Negligência médica	1	Não identificável
131	Médica alega que bebé não estaria a sofrer	Jornal de Notícias	Nacional	1-Mai	24	Não	Não	SO	Negligência médica	1	Profissionais de saúde
132	Fornecedores de hospitais pagos com atraso de 121 dias	Jornal de Notícias	Nacional	1-Mai	64	Sim	Sim	Lucília Tiago	Financiamento hospitalar	2	Não identificável
133	Hospital de Cascais retém ambulâncias e atrasa socorro a doente que veio a morrer	Público	Nacional	1-Mai	24	Sim	Sim	Catarina Prehaz	Urgências hospitalares	1	Bombeiros
134	Hospital de Cascais descarta culpa no atraso dos meios de socorro	Público	Nacional	3-Mai	27	Não	Sim	Catarina Prehaz	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
135	Cirurgias de luxo no SNS	Sol	Nacional	3-Mai	22 e 23	Sim	Sim	Catarina Guerreiro e Graça Rosendo	Negligência médica	2	Inspecção-Geral das Actividades em Saúde
136	Cirurgia adiada na hora por “falta de material”	Jornal de Notícias	Nacional	3-Mai	27	Sim	Sim	Carina Fonseca	Negligência médica	1	População
137	Hospital abre inquérito por causa de plásticas	24 Horas	Nacional	4-Mai	9	Não	Sim	Anónimo	Negligência médica	3	Organização hospitalar
138	Cirurgias estéticas na mira do Ministério	Correio da Manhã	Nacional	4-Mai	22	Sim	Sim	Rui A. Chaves	Negligência médica	3	Inspecção-Geral das Actividades em Saúde
139	Inquérito a cirurgia estética	Diário de Notícias	Nacional	4-Mai	16	Não	Sim	Agência Lusa	Negligência médica	3	Organização noticiosa
140	Buraco financeiro obriga hospital a “apertar o cinto”	Diário do Minho	Regional	4-Mai	13	Não	Sim	Joaquim Martins Fernandes	Financiamento hospitalar	1	Não identificável
141	Funcionárias do S. João favorecidas	Jornal de Notícias	Nacional	4-Mai	19	Não	Não	Anónimo	Negligência médica	3	Organização noticiosa
142	Hospital de S. João abre inquérito para investigar favorecimento de funcionárias em cirurgias estéticas	Público	Nacional	4-Mai	6	Não	Sim	Alexandra Campos	Negligência médica	3	Organização noticiosa
143	Supremo confirma condenação	Correio da Manhã	Nacional	6-Mai	17	Não	Não	Agência Lusa	Negligência médica	1	Não identificável
144	Saúde	Destak	Nacional	6-Mai	2	Não	Sim	Anónimo	Negligência médica	1	Não identificável
145	VMER de Almada podem parar ainda este mês	Destak	Nacional	6-Mai	2	Sim	Sim	Pedro Junceiro	Funcionários dos hospitais	2	Profissionais de saúde
146	Médico recusa mau uso de ventosa no parto de bebé	Global Notícias	Nacional	6-Mai	11	Não	Sim	Anónimo	Negligência médica	1	Profissionais de saúde
147	Condenação confirmada no Supremo	Global Notícias	Nacional	6-Mai	11	Não	Não	Anónimo	Negligência médica	1	Não identificável

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
148	Hospital recusa doentes	Correio da Manhã	Nacional	8-Mai	15	Sim	Sim	Rute Araújo	Negligência médica	3	Não identificável
149	Hospital adiou cirurgia mas mandou conta	Jornal de Notícias	Nacional	8-Mai	5	Sim	Sim	Carina Fonseca	Negligência médica	1	População
150	Hospital não paga a polícias	Correio da Manhã	Nacional	2-Jun	12	Não	Sim	Miguel Curado	Financiamento hospitalar	1	Sindicatos e Ordens
151	Caos na Urgência	Correio da Manhã	Nacional	3-Jun	17	Não	Sim	Cristina Serra	Funcionários dos hospitais	2	Não identificável
152	Juízes atacam médicos	Correio da Manhã	Nacional	3-Jun	15	Sim	Sim	Isabel Jordão	Negligência médica	1	População
153	Directora clínica do Júlio de Matos demite-se	Público	Nacional	3-Jun	11	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	2	Não identificável
154	Caos nos serviços psiquiátricos	Global Notícias	Nacional	3-Jun	3	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	2	Profissionais de saúde
155	Directora clínica pede demissão	Metro	Nacional	3-Jun	6	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	2	Não identificável
156	Processo dos administradores do Garcia de Orta não prescreveu	Público	Nacional	3-Jun	13	Não	Não	Sara Santos Silva	Funcionários dos hospitais	2	Não identificável
157	Hospital rejeita negligência médica	Jornal de Notícias	Nacional	4-Jun	26	Não	Sim	Alexandra Seródio	Negligência médica	1	Organização hospitalar
158	Hospital nega compressa encontrada dentro de doente	Global Notícias	Nacional	4-Jun	8	Não	Sim	Anónimo	Negligência médica	1	Organização noticiosa
159	BE teme fuga de médicos para hospital privado	Jornal de Notícias	Nacional	10-Jun	25	Não	Sim	Liliana Costa	Funcionários dos hospitais	1	Partidos Políticos
160	Médicos absolvidos em acusação de negligência	Jornal de Notícias	Nacional	12-Jun	17	Não	Não	Susana Otão	Negligência médica	1	Não identificável
161	Médicos absolvidos de morte de bebé	Diário de Notícias	Nacional	12-Jun	12	Não	Não	F.A.S.	Negligência médica	1	Não identificável
162	Director da Urgência demitiu-se	Jornal de Notícias	Nacional	19-Jun	29	Não	Sim	João Paulo Costa	Funcionários dos hospitais	1	Não identificável
163	Calor sobe mortes em 60%	Correio da Manhã	Nacional	21-Jun	4 e 5	Sim	Sim	Rute Araújo	Urgências hospitalares	2	Instituto Nacional de Saúde Dr. Ricardo Jorge
164	Pessoal ataca administração hospitalar	24 Horas	Nacional	23-Jun	5	Não	Sim	Hélder Jorge Costa	Funcionários dos hospitais	1	Não identificável
165	Hospital de Vila Franca sem serviço de obstetrícia	Diário de Notícias	Nacional	25-Jun	14	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
166	Hospital de Vila Franca de Xira fecha dois meses	Global Notícias	Nacional	25-Jun	6	Não	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Não identificável
167	Valério Bexiga faz retrato "negro" da urgência do Hospital de Faro	Postal do Algarve	Regional	26-Jun	4	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	População

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
168	Aparelho de raios X parado há 6 meses	Jornal de Notícias	Nacional	27-Jun	31	Não	Sim	Jesus Zing	Urgências hospitalares	1	População
169	Urgência Pediátrica fecha no Verão	Jornal de Notícias	Nacional	27-Jun	29	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	População
170	Pais de gémeas exigem ser indemnizados pelo Hospital de S. Marcos	Jornal de Notícias	Nacional	27-Jun	23	Não	Sim	Denisa Sousa	Negligência médica	1	População
171	Urgência Pediátrica fecha durante o Verão	Global Notícias	Nacional	27-Jun	4	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Não identificável
172	Pediatria do Hospital de Amarante vai fechar no Verão	Destak	Nacional	27-Jun	4	Não	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
173	Médicos acusam hospitais de pressão	24 Horas	Nacional	27-Jun	16	Sim	Sim	Sofia Cação	Funcionários dos hospitais	2	Profissionais de saúde
174	Doente espera há 3 anos por operação ao joelho	Correio da Manhã	Nacional	1-Jul	16	Não	Sim	Agência Lusa	Urgências hospitalares	1	População
175	Hospital mandou doente nu para casa	Jornal de Notícias	Nacional	3-Jul	29	Não	Sim	Anónimo	Negligência médica	1	População
176	Administrador abandona hospital	Jornal de Notícias	Nacional	15-Jul	27	Não	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Não identificável
177	Urgências do Amadora-Sintra paradas durante cinco horas	Diário de Notícias	Nacional	16-Jul	10	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Organização noticiosa
178	Associação de Paralisia Cerebral acusa hospitais de não fazerem cirurgias devido aos custos	Diário de Leiria	Regional	16-Jul	13	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	2	População
179	Utentes do Hospital devem mais de 500 mil euros	Reconquista	Regional	17-Jul	9	Sim	Sim	Cristina Mota Saraiva	Financiamento hospitalar	1	Organização hospitalar
180	Demissão no Hospital de Torres Vedras	Diário de Notícias	Nacional	26-Jul	24	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Organização noticiosa
181	Director de hospital em causa	Jornal de Notícias	Nacional	26-Jul	22	Não	Não	Paulo Dâmaso	Funcionários dos hospitais	1	Partidos Políticos
182	Hospitais escondem contas	Correio da Manhã	Nacional	27-Jul	4	Sim	Sim	António Sérgio Azenha	Financiamento hospitalar	3	Inspecção-Geral de Finanças
183	Pediatras falharam no diagnóstico a bebé	Correio da Manhã	Nacional	27-Jul	20	Sim	Sim	Sofia Rato	Negligência médica	1	População
184	Morte de médica cancela nove cirurgias	Jornal de Notícias	Nacional	30-Jul	18	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Organização noticiosa
185	Bastonário compara São Francisco Xavier ao Iraque	Público	Nacional	31-Jul	18	Não	Sim	Catarina Prehaz	Urgências hospitalares	1	Sindicatos e Ordens
186	S. Francisco Xavier: urgências sem "condições ideais"	Metro	Nacional	1-Ago	4	Não	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Sindicatos e Ordens
187	S. Francisco Xavier corrige problemas na Urgência	Jornal de Notícias	Nacional	1-Ago	21	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Sindicatos e Ordens

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
188	Hospital de S. Francisco Xavier admite problemas	Diário de Notícias	Nacional	1-Ago	13	Não	Sim	Patrícia Jesus	Urgências hospitalares	1	Sindicatos e Ordens
189	Centro Hospitalar consente ter inquirido funcionários	Diário de Notícias	Nacional	1-Ago	12	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	2	Organização hospitalar
190	Hospital cancela cirurgias	Região de Leiria	Regional	1-Ago	19	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Organização hospitalar
191	Utentes (des)esperam nos hospitais	Farmácia Saúde	Nacional	5-Ago	43	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Inspecção Geral das Actividades em Saúde
192	Hospitais públicos deram prejuízo de €94 milhões	Diabo	Nacional	12-Ago	8	Sim	Sim	Ana Clara	Financiamento hospitalar	1	Inspecção-Geral de Finanças
193	Hospital da Boa Nova no esquecimento da República	A União	Regional	14-Ago	3	Sim	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	2	Partidos Políticos
194	Hospital de Barcelos em maus "lençóis"	Falcão do Minho	Regional	14-Ago	2	Não	Sim	AG	Negligência médica	1	População
195	Enfermeiros acusam hospital de dívida de 1500 dias de trabalho	Jornal de Leiria	Regional	14-Ago	8	Não	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
196	"Hospital da Boa Nova não foi esquecido"	A União	Regional	15-Ago	3	Sim	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Poder Local
197	S. Francisco Xavier. Falta de médico fecha urgência	Diário de Notícias	Nacional	20-Ago	11	Sim	Sim	Diana Mendes	Funcionários dos hospitais	1	Organização hospitalar
198	Fecho de urgências de obstetrícia	Notícias da Manhã	Nacional	22-Ago	5	Não	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
199	Urgências fechadas	Correio da Manhã	Nacional	22-Ago	18	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
200	Hospital adia cirurgia a doente com bactéria	Correio da Manhã	Nacional	23-Ago	16	Não	Sim	Cristina Serra	Negligência médica	1	População
201	PCP acusa Fernando Fragateiro de autoritarismo na gestão dos HUC	Público	Nacional	27-Ago	21	Não	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Partidos Políticos
202	Inspecção de Saúde detecta 43 hospitais sem plano de emergência contra incêndios	Público	Nacional	27-Ago	8	Sim	Sim	Mariana Oliveira	Urgências hospitalares	2	Inspecção-Geral das Actividades em Saúde
203	Médicos do hospital de Viseu suspeitos de negligência	Público	Nacional	27-Ago	8	Não	Sim	Sandra Ferreira	Negligência médica	1	Organização hospitalar
204	Hospital de S. João acusado de dar subsídios "ilegítimos" às chefias quando deve horas extras aos enfermeiros	Público	Nacional	27-Ago	19	Não	Não	Sandra Silva Pinto	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
205	Borlas nos hospitais	24 Horas	Nacional	28-Ago	11	Não	Sim	Anónimo	Financiamento hospitalar	2	Inspecção-Geral das Actividades em Saúde

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
206	O besouro enraivecido	24 Horas	Nacional	28-Ago	6	Não	Sim	João Cristóvão Baptista	Urgências hospitalares	1	Não identificável
207	Hospitais isentam familiares de taxas moderadoras	Açoriano Oriental	Regional	28-Ago	32	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	2	Inspeção-Geral das Actividades em Saúde
208	Favores em 18 hospitais	Correio da Manhã	Nacional	28-Ago	18	Não	Sim	R.A.	Financiamento hospitalar	2	Inspeção-Geral das Actividades em Saúde
209	30 cirurgias adiadas por causa de insecto	Correio da Manhã	Nacional	28-Ago	16	Não	Sim	Cristina Serra	Urgências hospitalares	1	Não identificável
210	Hospital de Seia sem internamento e cirurgia	O Interior	Regional	28-Ago	3	Não	Sim	Rosa Ramos	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
211	Médicos receiam futuro dos HUC	Jornal de Notícias	Nacional	29-Ago	22	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	1	Sindicatos e Ordens
212	Hospital dos Lusfadas retoma ritmo habitual	Diário de Notícias	Nacional	30-Ago	24	Não	Não	Agência Lusa	Urgências hospitalares	1	Organização noticiosa
213	43 hospitais sem plano de emergência	Expresso	Nacional	30-Ago	8	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	2	Inspeção-Geral das Actividades em Saúde
214	Falta de camas no S. Marcos compromete internamentos	Diário do Minho	Regional	1-Set	3	Sim	Sim	Joaquim Martins Fernandes	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
215	Caos na Urgência do “Garcia da Orta”	Jornal de Notícias	Nacional	1-Set	13	Sim	Sim	Sandra Brazinha	Urgências hospitalares	1	População
216	Urgências do Garcia da Orta em dois pisos	Correio da Manhã	Nacional	2-Set	18	Não	Não	S.R.	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
217	Tuberculose ataca hospital de Coimbra	24 Horas	Nacional	4-Set	19	Não	Sim	Anónimo	Doenças infecto-contagiosas	1	Organização noticiosa
218	Hospital falhou activação da Via Verde Coronária para doente que veio a morrer	Público	Nacional	4-Set	18	Não	Sim	Mariana Oliveira	Negligência médica	1	Bombeiros
219	Hospitais com mega-dívida à Apifarma	Meia-Hora	Nacional	5-Set	8	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	1	APIFARMA
220	Médicos do SNS chegam a receber 2500 euros por dia	Jornal de Notícias	Nacional	8-Set	8	Sim	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	3	Profissionais de saúde
221	Falta de médicos no “banco” compensada por privados	Global Notícias	Nacional	8-Set	6	Sim	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	3	Organização noticiosa
222	São Francisco Xavier recorre a médicos de empresas	Metro	Nacional	11-Set	7	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Organização noticiosa
223	Hospitais públicos contratam médicos de empresas	Jornal do Centro	Regional	12-Set	33	Não	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	3	Inspeção-Geral das Actividades em Saúde

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
224	80% dos hospitais usa tarefeiros	Sol	Nacional	13-Set	14	Não	Sim	Graça Rosendo	Funcionários dos hospitais	3	Inspecção-Geral das Actividades em Saúde
225	Apenas quatro hospitais admitiram ter planos de emergência aprovados	Público	Nacional	17-Set	19	Não	Sim	Catarina Prehaz	Urgências hospitalares	3	Inspecção-Geral das Actividades em Saúde
226	Hospital investigado	Notícias da Manhã	Nacional	18-Set	5	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Inspecção-Geral das Actividades em Saúde
227	Laboratórios põem hospitais em tribunal por causa da dívida	Diário Económico	Nacional	22-Set	6	Sim	Sim	Mário Baptista	Financiamento hospitalar	2	APIFARMA
228	Hospitais EPE devem 572 milhões a farmacêuticas	Diário de Notícias	Nacional	25-Set	9	Não	Sim	Filomena Naves	Financiamento hospitalar	2	APIFARMA
229	Hospitais	Metro	Nacional	25-Set	3	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	1	APIFARMA
230	Hospitais EPE devem 572 milhões a farmacêuticas	Semanário	Nacional	26-Set	27	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	2	APIFARMA
231	Hospital da Póvoa aluga os mesmos médicos	Jornal de Notícias	Nacional	28-Set	7	Não	Sim	Alfredo Maia	Funcionários dos hospitais	1	Não identificável
232	Paralisação de enfermeiros deixa hospitais a meio gás	Metro	Nacional	1-Out	10	Não	Sim	Anónimo	Funcionários dos hospitais	2	Sindicatos e Ordens
233	Enfermeiros pararam hospitais	24 Horas	Nacional	1-Out	16	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	3	Sindicatos e Ordens
234	Greve afecta hospitais	Correio da Manhã	Nacional	1-Out	19	Não	Sim	Tiago Esteves	Funcionários dos hospitais	3	Sindicatos e Ordens
235	Monção: Urgência a meio gás	Correio da Manhã	Nacional	2-Out	17	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Não identificável
236	Doentes idosos embrulhados em lençóis	Diário As Beiras	Regional	3-Out	5	Não	Sim	Vasco Garcia	Negligência médica	1	População
237	Hospital do Barlavento sem resposta para transplantes	Diário de Notícias	Nacional	15-Out	14	Não	Sim	Agência Lusa	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
238	6,3 milhões procuram urgências hospitalares	Correio da Manhã	Nacional	25-Out	6, 7, 8 e 9	Sim	Sim	João Saramago/João Carlos Malta	Urgências hospitalares	2	População
239	Nova urgência de Alcácer do Sal sem técnicos de diagnóstico	Diário do Sul	Regional	27-Out	17	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
240	Enfermeiros contestam proposta do hospital	Jornal de Notícias	Nacional	31-Out	28	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	1	Sindicatos e Ordens
241	Fecho da Urgência hospitalar preocupa PCP	Jornal de Notícias	Nacional	1-Nov	26	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Partidos Políticos
242	Fecho da Urgência em Vila do Conde censurado pela oposição	Semana Médica	Nacional	6-Nov	6	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Não identificável

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
243	Processada por salvar	Correio da Manhã	Nacional	7-Nov	15	Sim	Sim	Cátia Vicente	Negligência médica	1	Profissionais de saúde
244	Quase o matavam com troca de fichas	Global Notícias	Nacional	7-Nov	8	Não	Sim	Jacinto Velhote	Negligência médica	1	População
245	“Falta de hospital está a revoltar as populações”	Correio da Manhã	Nacional	7-Nov	51	Não	Sim	Cristina Serra	Financiamento hospitalar	1	Poder Local
246	Internados para lucro hospitalar	Correio da Manhã	Nacional	9-Nov	20	Sim	Sim	Cristina Serra	Negligência médica	2	Organização hospitalar
247	Médicos suspensos por adiar as altas	Correio da Manhã	Nacional	10-Nov	18	Sim	Sim	Cristina Serra	Negligência médica	3	Sindicatos e Ordens
248	Altas atrasadas para financiar hospitais	Jornal de Notícias	Nacional	10-Nov	10	Não	Sim	Anónimo	Financiamento hospitalar	3	Organização noticiosa
249	Tribunal de Contas arrasa Centro Hospitalar de Setúbal	24 Horas	Nacional	12-Nov	17	Não	Sim	Ana Maia	Financiamento hospitalar	1	Tribunal de Contas
250	Vigília de protesto precede discussão sobre Hospital de Anadia	Diário de Coimbra	Regional	13-Nov	19	Não	Sim	António Jorge Pires	Urgências hospitalares	1	População
251	Caos na urgência por falta de macas	Jornal de Notícias	Nacional	13-Nov	30	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Bombeiros
252	Hospitais com dívida de mil milhões	Oje	Nacional	14-Nov	2	Sim	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	2	APIFARMA
253	Hospital acusado de negligência médica	Diário de notícias	Nacional	14-Nov	10	Não	Não	Júlio Almeida	Negligência médica	1	População
254	Hospital de Estarreja: Urgência fecha amanhã	Correio da Manhã	Nacional	22-Nov	21	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Poder Local
255	Chefes do Hospital dispensados por telefone	Diário de Notícias Madeira	Regional	26-Nov	2 e 3	Sim	Sim	Rosário Martins	Funcionários dos hospitais	1	Profissionais de saúde
256	Simulacro complicou atendimento nas urgências do Hospital Pedro Hispano	Público	Nacional	28-Nov	30	Não	Sim	Cristiana Maia	Urgências hospitalares	1	Não identificável
257	Gravações polémicas	24 Horas	Nacional	28-Nov	39	Não	Sim	Ana Durão	Urgências hospitalares	1	Partidos Políticos
258	S. Marcos é dos piores pagadores a fornecedores a nível nacional	Diário do Minho	Regional	2-Dez	4	Sim	Sim	José Carlos Lima	Financiamento hospitalar	1	Ministério das Finanças
259	Hospitais de Viana, Ave e Barcelos entre os maiores “caloteiros EPE”	Diário do Minho	Regional	2-Dez	5	Não	Sim	José Carlos Lima	Financiamento hospitalar	2	Ministério das Finanças
260	Urgência lidera queixas	Jornal de Notícias	Nacional	3-Dez	19	Não	Sim	Milene Matos Silva	Urgências hospitalares	1	População
261	Adiadas treze intervenções cirúrgicas no hospital devido ao frio no bloco operatório	Jornal de Notícias	Nacional	3-Dez	24	Não	Não	JZ	Urgências hospitalares	1	Não identificável

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
262	Idosa esquecida em WC	Jornal de Notícias da Madeira	Regional	9-Dez	10	Não	Sim	Marco Freitas	Negligência médica	1	População
263	Caos continua nas urgências do hospital	Global Notícias	Nacional	10-Dez	6	Não	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Profissionais de saúde
264	Ministra nega caos nas urgências de Faro	24 Horas	Nacional	11-Dez	20	Não	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	3	Organização noticiosa
265	Hospitais acusados de recusar medicamentos	Diário de Viseu	Regional	11-Dez	13	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	2	População
266	Hospitais negam medicamentos	Jornal de Notícias	Nacional	11-Dez	7	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	2	População
267	Hospital retém macas durante várias horas	Jornal de Notícias	Nacional	11-Dez	22	Não	Sim	Alexandra Seródio	Urgências hospitalares	2	Bombeiros
268	Hospitais recusam dar medicamentos	Notícias da Manhã	Nacional	11-Dez	8	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	2	Organização noticiosa
269	Hospitais em derrapagem	Sábado	Nacional	11-Dez	20	Não	Não	Anónimo	Financiamento hospitalar	2	Não identificável
270	24 horas fatais sem diagnóstico	Correio da Manhã	Nacional	12-Dez	18	Sim	Sim	Rui Pando Gomes	Negligência médica	1	População
271	PSD/Algarve contra situação no hospital	Global Notícias	Nacional	12-Dez	6	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Partidos Políticos
272	Situação nas Urgências normalizada	Jornal de Notícias	Nacional	12-Dez	25	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Bombeiros
273	Quase 17 mil utentes em lista de espera para consulta hospitalar	Diário do Minho	Regional	13-Dez	6	Não	Sim	Agência Lusa	Urgências hospitalares	1	Organização noticiosa
274	Novo serviço de urgências do Hospital de Faro continua com problemas	Região Sul	Regional	17-Dez	10	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Profissionais de saúde
275	Médico acusado de negligência a trabalhar	24 Horas	Nacional	18-Dez	48	Não	Não	Anónimo	Funcionários dos hospitais	2	Organização hospitalar
276	Poucas camas nos hospitais	Global Notícias	Nacional	19-Dez	8	Não	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	2	Instituto Nacional de Estatística
277	Hospitais pedem desconto na dívida	Correio da Manhã	Nacional	23-Dez	15	Sim	Sim	Rute Araújo	Financiamento hospitalar	4	Não identificável
278	Casos muito urgentes têm de esperar 12 horas	24 Horas	Nacional	27-Dez	24	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Não identificável
279	Hospitais têm urgências entupidas	Diário de Notícias	Nacional	27-Dez	22	Não	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	2	Não identificável
280	Urgências aumentam nos hospitais de Lisboa	Sol	Nacional	27-Dez	15	Não	Não	GR	Urgências hospitalares	2	Não identificável
281	Hospital paga a fornecedores a 423 dias	Diário de Notícias	Nacional	28-Dez	16	Não	Não	Paulo Julião	Financiamento hospitalar	2	Organização hospitalar

ID Notícias	Título do artigo	Nome do jornal	Cobertura	Data	Página	Capa	Imagem	Jornalista	Tema de crise dominante	Nível da crise	Fonte de informação dominante
282	Pedro Hispano regista maior procura	O Primeiro de Janeiro	Regional	29-Dez	5	Não	Sim	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
283	Hospital de Vale de Cambra fecha a 1 de Janeiro para obras	Público	Nacional	29-Dez	19	Não	Não	Anónimo	Urgências hospitalares	1	Organização hospitalar
284	Hospitais contam com descontos antes de pagar dívida aos laboratórios	Diário Económico	Nacional	29-Dez	10	Não	Sim	Mário Baptista	Financiamento hospitalar	4	Não identificável

Apêndice B. Grelha de análise das notícias (continuação)

		Critérios de noticiabilidade								
ID Notícias	Título do artigo	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
1	Idosa morre à espera no hospital	1			1	1	1	1	1	1
2	Família processa hospital	1			1	1	1	1	1	1
3	Hospital de Aveiro assume falha na assistência a idosa	1			1	1	1	1	1	1
4	Duas mortes levantam dúvidas sobre a triagem nas urgências	1			1	1	1	1	1	1
5	Hospital da Feira viveu “caos” com pico de doentes				1	1	1	1	1	1
6	Hospital da Luz não pagou taxa			1		1	1			1
7	Inspeção adia inquérito à morte de idosa em Aveiro	1			1		1	1		1
8	Doentes menos graves à frente dos urgentes	1			1		1	1		1
9	Doentes passam horas à espera de uma ambulância no Hospital de Faro			1	1	1	1	1	1	1
10	Hospital pagou todas as taxas			1		1				
11	Hospital Santa Maria pede descontos a laboratórios				1		1	1		1
12	Santa Maria pede descontos a laboratórios			1	1		1	1		1
13	“Urgência do hospital são desumanas”		1							1
14	Urgências do hospital de Faro à beira da ruptura, com dezanove demissionários por condições “degradantes”		1		1	1	1	1	1	1
15	Hospital distrital pode estar condenado a fechar		1	1	1		1	1		1
16	Morte nos HUC não teve causa violenta	1			1		1	1	1	1
17	Mantém-se braço-de-ferro entre médicos e Direcção				1		1		1	1
18	Hospital recusa demissão de médicos				1		1		1	

ID Notícias	Título do artigo	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
19	Enfermeiros de Faro insatisfeitos						1			1
20	Braço de ferro entre médicos e direcção do Hospital de Faro continua						1			1
21	"Estava roxo e não respirava"	1			1	1	1	1	1	1
22	Farmácias nos hospitais alvo de críticas	1	1		1	1	1	1	1	1
23	Bebé morreu no acesso ao Hospital de Anadia	1			1	1	1	1	1	1
24	Médicos denunciam caos em Faro		1		1	1	1	1	1	1
25	Morreu nos HUC após queda no Hospital Infante D.Pedro	1			1		1	1	1	1
26	Certidão de óbito contraria versão divulgada pelo hospital	1			1	1	1	1	1	
27	Petição contra fecho anunciado recolhe mais de 50 mil assinaturas			1	1	1	1			1
28	Concelho anseia por novo hospital				1	1	1		1	1
29	Queixa contra hospital	1			1	1	1	1		1
30	Doentes sem tratamento			1		1	1	1		1
31	Família de doente que caiu de maca processa hospital	1			1		1	1	1	1
32	Hospitais recusam tratamento			1	1	1	1	1	1	1
33	Líder dos socialistas de Aveiro defende demissão da administração do hospital	1	1		1	1	1			1
34	Inspeção aos hospitais	1			1	1	1			
35	Idosos entopem urgência de Faro				1	1	1	1		1
36	"Foi deixado ao abandono"	1			1	1	1	1	1	
37	Idoso teve alta e morreu sete horas mais tarde	1			1	1	1	1	1	
38	Críticas a urgência "indigna e pouco humana"	1			1	1	1	1	1	
39	Inspeção vai divulgar conclusões de inquéritos a quatro mortes	1			1	1	1			1
40	Hospital acusado de desumanidade após morte de idoso em Vila Real	1			1	1	1	1	1	1
41	Número de camas de hospitais diminuiu					1	1			

ID Notícias	Título do artigo	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
42	PSD defende demissão da administração do Hospital de Aveiro	1	1	1	1		1			1
43	Administração do Hospital sem condições para continuar	1	1	1	1		1			1
44	PSD defende reabertura da Urgência do Hospital		1	1						1
45	Hospital cobra 152 euros em casos de violência doméstica					1			1	
46	Director do hospital da Feira apresenta demissão			1		1				
47	Multa do Tribunal de Contas a administrador do Hospital		1	1						1
48	Macas retidas no Garcia da Orta				1				1	1
49	Urgências lotadas obrigam bombeiros a esperar pelas macas				1				1	1
50	"Instabilidade" nos hospitais dos Açores			1						1
51	Inspeção investiga morte	1		1	1		1			
52	País falam em negligência na morte de recém-nascida	1		1	1		1			
53	Bastonário dos Médicos critica fecho das urgências		1	1			1			1
54	Urgência do "S. Marcos" bloqueia rede do INEM									
55	Vacinas trocadas no Hospital de Macedo	1		1	1				1	1
56	Mãos pouco limpas nos hospitais		1		1					
57	Hospitais recusam dar remédios para a artrite	1			1	1		1	1	1
58	Reunidas assinaturas em defesa dos HUC							1		1
59	Hospital dificilmente encontrará substituto para Pedro Carvalho		1	1						
60	No hospital de Beja desceu o número de médicos e subiu o de administrativos								1	1
61	Seixal quer hospital a funcionar em 2012		1	1						
62	TC critica parceria do Hospital de Cascais			1						1
63	TC diz que não foram avaliados encargos e riscos do novo Hospital de Cascais			1						1
64	Novo hospital de Cascais sem estudo ambiental			1						1

ID Notícias	Título do artigo	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
65	Finanças e saúde muito criticados na negociação do hospital de Cascais			1						1
66	Não há consultas para ninguém!			1	1	1		1	1	1
67	Pais acusam médicos de negligência	1		1	1				1	1
68	Hospitais recusam medicamentos				1	1			1	1
69	Faltam medicamentos, fraldas e leite no Pediátrico				1	1	1	1	1	1
70	Pediátrico de Coimbra sem meios					1	1	1		1
71	Centro Hospitalar de Coimbra criticado					1	1			1
72	Enfermeiros sem concursos acusam HUC de discriminação			1	1					1
73	São Marcos vai na segunda semana sem TAC				1		1	1	1	1
74	Neurocirurgia no Hospital de Faro tem lista de espera de quase um ano				1		1	1	1	1
75	Hospital de Almada em risco		1		1		1			1
76	Médico argentino encontrado morto na Urgência do Hospital de Santo António	1	1	1	1	1	1	1	1	
77	Médicos exigem reforma urgente para os hospitais				1	1	1			1
78	Hospital admite processar sindicato						1			1
79	Hospital anula operação a criança por falta de meios					1	1	1	1	
80	Greve parcial em três hospitais da zona ocidental de Lisboa			1			1			1
81	Hospital de Aveiro processa sindicatos			1			1			1
82	Hospitais com greve entre 8,5% e 70			1	1	1	1	1		
83	Urgências a funcionar em contentores até Julho				1	1	1			1
84	Morte no hospital sem culpados	1					1	1	1	1
85	Comissão de inquérito a infecção no Hospital dos Covões detectou muitas deficiências	1			1	1	1	1	1	1
86	Anestesiista e médico absolvidos	1					1		1	1

ID Notícias	Título do artigo	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
87	Tribunal iliba médico e enfermeiro	1			1		1		1	1
88	Ordem visita sem aviso				1	1	1	1	1	1
89	Consulta de obesidade pára em vários hospitais			1	1	1	1	1		1
90	Mais de 6 horas de espera geram reclamações na urgência			1	1	1	1	1	1	1
91	Oito horas de espera para atendimento geram queixas na Urgência de Vila Franca			1	1	1	1	1	1	1
92	Doentes esperam horas por médico			1	1	1	1	1	1	1
93	Cardíaca esteve oito horas à espera de ser atendida			1	1	1	1	1	1	1
94	“Hospital é um reflexo do pouco investimento deste Governo”		1	1	1		1			1
95	Situação difícil em Vila Franca			1	1	1	1		1	1
96	Falta de médicos e excesso de doentes geram caos nas urgências			1	1	1	1	1	1	1
97	Psiquiatria do hospital entra em obras			1	1		1			
98	Hospital do Barlavento com urgências “entupidas”					1	1	1		
99	Inquérito à morte de bebé sem culpados	1			1	1	1	1	1	1
100	Doente do coração espera oito horas nas urgências			1			1		1	1
101	CHLC nega aumento de infeções em doentes			1	1		1			1
102	Médica dos HUC acusada de homicídio negligente	1			1	1	1		1	1
103	Doentes operados transferidos ao ar livre			1				1	1	
104	Médica apanha com processo	1							1	1
105	Operações adiadas por falta de anestesistas				1	1	1	1		1
106	Hospital de Beja sem médicos para viatura				1	1	1	1		1
107	Hospital mandou para casa doente pronto para cirurgia					1	1	1	1	1
108	S. Marcos: pediatra brasileiro queixa-se à ministra			1		1		1	1	1
109	Alta antes da operação					1	1	1	1	1

ID Notícias	Título do artigo	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
110	Doentes acusam mau atendimento nas urgências do hospital			1	1		1	1		1
111	Greve na empresa que serve hospital					1	1		1	1
112	Autópsias feitas por pessoal sem qualificação			1		1				1
113	Demissões no S. Francisco Xavier			1		1	1			1
114	Chefes de equipa de urgência demitiram-se			1		1	1			1
115	Oito chefes de equipa de urgência pedem demissão			1		1	1			1
116	Falta de médicos já suspendeu urgências			1	1		1			1
117	Chefes de equipa de urgência no Francisco Xavier demitiram-se			1		1	1			1
118	Falta de médicos leva chefes à demissão			1		1	1			1
119	“Morreu após ter alta na Urgência de Portalegre”	1					1		1	1
120	Demissões na Urgência do Hospital S. Francisco Xavier			1		1	1			1
121	Ninguém queria atender criança			1		1		1	1	1
122	Agitação nos hospitais de Lisboa			1		1				1
123	Mágico ameaça dormir na Urgência do Hospital	1			1		1	1	1	1
124	Cinco anos de espera por operação no hospital				1		1	1		1
125	Ambulâncias “presas” no hospital			1			1			1
126	Hospitais públicos em crise grave			1	1		1			1
127	Ambulâncias imobilizadas no hospital			1			1			1
128	“Imprevisto” adia cirurgia				1	1	1	1	1	1
129	Mágico recebido nos HUC na segunda-feira	1			1	1	1	1		1
130	Médico acusado de negligência em parto	1		1	1			1	1	1
131	Médica alega que bebé não estaria a sofrer	1		1	1		1	1	1	1
132	Fornecedores de hospitais pagos com atraso de 121 dias						1			1

ID Notícias	Título do artigo	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
133	Hospital de Cascais retém ambulâncias e atrasa socorro a doente que veio a morrer	1	1	1	1	1	1	1	1	1
134	Hospital de Cascais descarta culpa no atraso dos meios de socorro	1	1	1	1	1	1	1	1	1
135	Cirurgias de luxo no SNS		1	1	1	1	1	1	1	1
136	Cirurgia adiada na hora por “falta de material”	1			1	1		1	1	1
137	Hospital abre inquérito por causa de plásticas		1	1	1		1	1	1	1
138	Cirurgias estéticas na mira do Ministério		1	1	1		1	1	1	1
139	Inquérito a cirurgia estética			1	1		1		1	
140	Buraco financeiro obriga hospital a “apertar o cinto”			1	1	1	1	1		1
141	Funcionárias do S. João favorecidas			1	1		1		1	1
142	Hospital de S. João abre inquérito para investigar favorecimento de funcionárias em cirurgias estéticas			1	1		1		1	1
143	Supremo confirma condenação	1				1	1	1	1	
144	Saúde	1		1		1	1	1		
145	VMER de Almada podem parar ainda este mês				1	1	1		1	1
146	Médico recusa mau uso de ventosa no parto de bebé	1		1	1	1	1		1	1
147	Condenação confirmada no Supremo	1			1	1	1		1	1
148	Hospital recusa doentes				1	1		1	1	1
149	Hospital adiou cirurgia mas mandou conta					1		1	1	1
150	Hospital não paga a polícias			1		1	1	1		1
151	Caos na Urgência			1		1	1		1	
152	Juízes atacam médicos	1			1	1	1	1	1	1
153	Directora clínica do Júlio de Matos demite-se			1		1	1		1	1
154	Caos nos serviços psiquiátricos			1		1	1		1	

ID Notícias	Título do artigo	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
155	Directora clínica pede demissão			1			1			1
156	Processo dos administradores do Garcia de Orta não prescreveu		1			1	1	1		1
157	Hospital rejeita negligência médica	1			1	1	1	1	1	
158	Hospital nega compressa encontrada dentro de doente	1			1	1	1	1	1	
159	BE teme fuga de médicos para hospital privado		1	1	1		1			1
160	Médicos absolvidos em acusação de negligência	1		1	1				1	
161	Médicos absolvidos de morte de bebé	1		1				1	1	1
162	Director da Urgência demitiu-se		1	1			1		1	1
163	Calor sobe mortes em 60%	1	1	1	1	1	1	1	1	1
164	Pessoal ataca administração hospitalar		1				1		1	1
165	Hospital de Vila Franca sem serviço de obstetrícia			1	1	1	1			
166	Hospital de Vila Franca de Xira fecha dois meses			1		1	1			
167	Valério Bexiga faz retrato "negro" da urgência do Hospital de Faro			1		1				1
168	Aparelho de raios X parado há 6 meses							1		
169	Urgência Pediátrica fecha no Verão		1	1		1			1	
170	Pais de gémeas exigem ser indemnizados pelo Hospital de S. Marcos	1			1	1	1	1	1	1
171	Urgência Pediátrica fecha durante o Verão					1	1			
172	Pediatria do Hospital de Amarante vai fechar no Verão				1	1	1			
173	Médicos acusam hospitais de pressão	1		1	1	1	1	1	1	1
174	Doente espera há 3 anos por operação ao joelho				1			1		1
175	Hospital mandou doente nu para casa				1			1	1	
176	Administrador abandona hospital					1				1
177	Urgências do Amadora-Sintra paradas durante cinco horas			1		1	1	1	1	

ID Notícias	Título do artigo	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
178	Associação de Paralisia Cerebral acusa hospitais de não fazerem cirurgias devido aos custos				1	1		1		1
179	Utentes do Hospital devem mais de 500 mil euros		1	1	1	1		1	1	
180	Demissão no Hospital de Torres Vedras					1	1			
181	Director de hospital em causa		1				1	1	1	1
182	Hospitais escondem contas		1		1		1	1		1
183	Pediatras falharam no diagnóstico a bebé	1		1	1	1	1		1	
184	Morte de médica cancela nove cirurgias	1			1	1	1		1	
185	Bastonário compara São Francisco Xavier ao Iraque	1	1	1	1	1	1	1	1	1
186	S. Francisco Xavier: urgências sem "condições ideais"			1	1		1	1		1
187	S. Francisco Xavier corrige problemas na Urgência			1	1		1	1		1
188	Hospital de S. Francisco Xavier admite problemas			1	1		1	1		1
189	Centro Hospitalar consente ter inquirido funcionários		1	1		1		1	1	1
190	Hospital cancela cirurgias	1	1	1	1	1			1	
191	Utentes (des)esperam nos hospitais									
192	Hospitais públicos deram prejuízo de €4 milhões		1	1			1	1	1	1
193	Hospital da Boa Nova no esquecimento da República		1	1						1
194	Hospital de Barcelos em maus "lençóis"	1		1	1				1	1
195	Enfermeiros acusam hospital de dívida de 1500 dias de trabalho			1		1				1
196	"Hospital da Boa Nova não foi esquecido"		1	1	1				1	
197	S. Francisco Xavier. Falta de médico fecha urgência			1	1	1	1			
198	Fecho de urgências de obstetrícia			1			1			
199	Urgências fechadas			1			1			
200	Hospital adia cirurgia a doente com bactéria	1		1	1	1	1		1	1

ID Notícias	Título do artigo	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
201	PCP acusa Fernando Fragateiro de autoritarismo na gestão dos HUC		1		1		1	1	1	1
202	Inspeção de Saúde detecta 43 hospitais sem plano de emergência contra incêndios			1	1	1	1		1	1
203	Médicos do hospital de Viseu suspeitos de negligência	1			1	1	1		1	1
204	Hospital de S. João acusado de dar subsídios "ilegítimos" às chefias quando deve horas extras aos enfermeiros			1			1		1	1
205	Borlas nos hospitais			1		1	1		1	1
206	O besouro enraivecido	1		1	1		1	1	1	
207	Hospitais isentam familiares de taxas moderadoras					1	1			1
208	Favores em 18 hospitais			1		1	1	1		1
209	30 cirurgias adiadas por causa de insecto			1			1		1	
210	Hospital de Seia sem internamento e cirurgia			1			1			
211	Médicos receiam futuro dos HUC									1
212	Hospital dos Lusíadas retoma ritmo habitual			1			1			
213	43 hospitais sem plano de emergência			1			1		1	1
214	Falta de camas no S. Marcos compromete internamentos			1	1			1		1
215	Caos na Urgência do "Garcia da Orta"				1		1			1
216	Urgências do Garcia da Orta em dois pisos						1			
217	Tuberculose ataca hospital de Coimbra	1			1			1	1	
218	Hospital falhou activação da Via Verde Coronária para doente que veio a morrer	1			1		1		1	1
219	Hospitais com mega-dívida à Apifarma						1			
220	Médicos do SNS chegam a receber 2500 euros por dia			1	1		1	1		1
221	Falta de médicos no "banco" compensada por privados			1			1	1		1
222	São Francisco Xavier recorre a médicos de empresas			1	1		1	1		

ID Notícias	Título do artigo	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
223	Hospitais públicos contratam médicos de empresas						1		1	1
224	80% dos hospitais usa tarefeiros				1	1	1		1	1
225	Apenas quatro hospitais admitiram ter planos de emergência aprovados			1	1	1	1		1	1
226	Hospital investigado			1			1		1	1
227	Laboratórios põem hospitais em tribunal por causa da dívida				1		1	1		1
228	Hospitais EPE devem 572 milhões a farmacêuticas				1			1		1
229	Hospitais						1			
230	Hospitais EPE devem 572 milhões a farmacêuticas			1	1			1		1
231	Hospital da Póvoa aluga os mesmos médicos					1	1	1		1
232	Paralisação de enfermeiros deixa hospitais a meio gás			1	1	1	1	1		1
233	Enfermeiros pararam hospitais			1	1		1	1		1
234	Greve afecta hospitais			1	1		1	1		1
235	Monção: Urgência a meio gás					1	1			
236	Doentes idosos embrulhados em lençóis	1		1	1		1	1	1	1
237	Hospital do Barlavento sem resposta para transplantes			1		1	1	1		1
238	6,3 milhões procuram urgências hospitalares	1		1	1		1	1		1
239	Nova urgência de Alcácer do Sal sem técnicos de diagnóstico			1		1	1	1		
240	Enfermeiros contestam proposta do hospital			1	1		1	1		1
241	Fecho da Urgência hospitalar preocupa PCP		1		1		1			1
242	Fecho da Urgência em Vila do Conde censurado pela oposição						1			1
243	Processada por salvar	1		1	1		1	1	1	1
244	Quase o matavam com troca de fichas	1						1	1	

ID Notícias	Título do artigo	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
245	"Falta de hospital está a revoltar as populações"		1				1			1
246	Internados para lucro hospitalar				1	1	1	1	1	1
247	Médicos suspensos por adiar as altas				1		1	1	1	1
248	Altas atrasadas para financiar hospitais				1		1			1
249	Tribunal de Contas arrasa Centro Hospitalar de Setúbal				1	1	1	1	1	1
250	Vigília de protesto precede discussão sobre Hospital de Anadia			1	1		1		1	1
251	Caos na urgência por falta de macas				1					1
252	Hospitais com dívida de mil milhões				1					
253	Hospital acusado de negligência médica	1			1		1	1	1	1
254	Hospital de Estarreja: Urgência fecha amanhã		1			1	1			
255	Chefes do Hospital dispensados por telefone			1		1	1	1	1	1
256	Simulacro complicou atendimento nas urgências do Hospital Pedro Hispano					1	1	1		
257	Gravações polémicas		1		1		1	1		1
258	S. Marcos é dos piores pagadores a fornecedores a nível nacional			1		1	1			1
259	Hospitais de Viana, Ave e Barcelos entre os maiores "caloteiros EPE"			1		1	1			1
260	Urgência lidera queixas			1	1	1	1			1
261	Adiadas treze intervenções cirúrgicas no hospital devido ao frio no bloco operatório				1	1	1	1	1	1
262	Idosa esquecida em WC	1		1	1	1		1	1	1
263	Caos continua nas urgências do hospital							1		1
264	Ministra nega caos nas urgências de Faro		1		1	1	1	1		1
265	Hospitais acusados de recusar medicamentos	1				1	1	1		1
266	Hospitais negam medicamentos					1		1		
267	Hospital retém macas durante várias horas				1	1	1	1	1	1

ID Notícias	Título do artigo	Morte	Notoriedade	Proximidade	Relevância	Novidade	Tempo	Notabilidade	Inesperado	Conflito
268	Hospitais recusam dar medicamentos				1		1	1		1
269	Hospitais em derrapagem						1			
270	24 horas fatais sem diagnóstico	1			1	1	1	1	1	1
271	PSD/Algarve contra situação no hospital		1		1		1	1		1
272	Situação nas Urgências normalizada				1		1			
273	Quase 17 mil utentes em lista de espera para consulta hospitalar			1	1	1	1	1		1
274	Novo serviço de urgências do Hospital de Faro continua com problemas			1	1	1		1		1
275	Médico acusado de negligência a trabalhar	1			1			1	1	1
276	Poucas camas nos hospitais	1			1	1	1	1		
277	Hospitais pedem desconto na dívida		1		1	1	1	1		1
278	Casos muito urgentes têm de esperar 12 horas			1	1	1	1	1	1	1
279	Hospitais têm urgências entupidas			1	1		1	1		1
280	Urgências aumentam nos hospitais de Lisboa			1	1	1	1	1	1	1
281	Hospital paga a fornecedores a 423 dias					1	1	1		1
282	Pedro Hispano regista maior procura			1	1	1	1	1	1	1
283	Hospital de Vale de Cambra fecha a 1 de Janeiro para obras				1	1				
284	Hospitais contam com descontos antes de pagar dívida aos laboratórios		1			1	1	1		1

Apêndice B. Grelhas de análise das notícias (continuação)

ID Notícias	Título do artigo	Critérios de noticiabilidade										
		Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia Noticioso	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
1	Idosa morre à espera no hospital	1	1	1	1	1		1	1		1	1
2	Família processa hospital	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1
3	Hospital de Aveiro assume falha na assistência a idosa	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1
4	Duas mortes levantam dúvidas sobre a triagem nas urgências	1	1	1	1	1		1	1	1		1
5	Hospital da Feira viveu “caos” com pico de doentes	1	1	1	1	1		1	1			1
6	Hospital da Luz não pagou taxa			1			1					
7	Inspecção adia inquérito à morte de idosa em Aveiro	1		1	1	1		1		1	1	1
8	Doentes menos graves à frente dos urgentes	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1
9	Doentes passam horas à espera de uma ambulância no Hospital de Faro	1		1	1	1		1	1	1	1	1
10	Hospital pagou todas as taxas						1					
11	Hospital Santa Maria pede descontos a laboratórios	1		1		1					1	1
12	Santa Maria pede descontos a laboratórios	1						1			1	
13	“Urgência do hospital são desumanas”	1									1	
14	Urgências do hospital de Faro à beira da ruptura, com dezanove demissionários por condições “degradantes”	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1
15	Hospital distrital pode estar condenado a fechar	1		1	1	1		1			1	
16	Morte nos HUC não teve causa violenta	1						1	1	1	1	1
17	Mantém-se braço-de-ferro entre médicos e Direcção	1		1	1	1		1	1		1	1
18	Hospital recusa demissão de médicos						1					
19	Enfermeiros de Faro insatisfeitos			1			1					

ID Notícias	Título do artigo	Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia Noticioso	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
20	Braço de ferro entre médicos e direcção do Hospital de Faro continua	1	1			1					1	1
21	"Estava roxo e não respirava"	1		1	1	1		1	1	1	1	1
22	Farmácias nos hospitais alvo de críticas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	Bebé morreu no acesso ao Hospital de Anadia	1	1	1	1	1		1			1	1
24	Médicos denunciam caos em Faro	1				1		1		1	1	1
25	Morreu nos HUC após queda no Hospital Infante D.Pedro	1		1	1			1	1	1	1	1
26	Certidão de óbito contraria versão divulgada pelo hospital	1		1	1	1		1	1	1	1	1
27	Petição contra fecho anunciado recolhe mais de 50 mil assinaturas						1					
28	Concelho anseia por novo hospital	1	1	1	1	1		1	1		1	1
29	Queixa contra hospital		1							1	1	
30	Doentes sem tratamento	1		1	1	1		1		1	1	1
31	Família de doente que caiu de maca processa hospital	1		1	1	1		1	1	1	1	1
32	Hospitais recusam tratamento	1	1	1	1			1	1	1	1	1
33	Líder dos socialistas de Aveiro defende demissão da administração do hospital	1		1	1	1		1	1	1	1	1
34	Inspecção aos hospitais				1	1		1	1		1	1
35	Idosos entopem urgência de Faro	1		1	1	1		1	1		1	1
36	"Foi deixado ao abandono"	1		1	1	1		1	1	1	1	1
37	Idoso teve alta e morreu sete horas mais tarde	1		1	1	1		1	1	1	1	1
38	Críticas a urgência "indigna e pouco humana"			1		1		1	1	1	1	1
39	Inspecção vai divulgar conclusões de inquéritos a quatro mortes					1	1			1	1	1
40	Hospital acusado de desumanidade após morte de idoso em Vila Real	1		1				1	1	1	1	1
41	Número de camas de hospitais diminuiu						1					

ID Notícias	Título do artigo	Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia Noticioso	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
42	PSD defende demissão da administração do Hospital de Aveiro	1		1		1		1	1		1	1
43	Administração do Hospital sem condições para continuar	1					1	1	1		1	1
44	PSD defende reabertura da Urgência do Hospital											
45	Hospital cobra 152 euros em casos de violência doméstica	1		1	1				1	1		
46	Director do hospital da Feira apresenta demissão						1					
47	Multa do Tribunal de Contas a administrador do Hospital											
48	Macas retidas no Garcia da Orta			1			1		1			
49	Urgências lotadas obrigam bombeiros a esperar pelas macas			1			1		1			
50	"Instabilidade" nos hospitais dos Açores	1		1	1							1
51	Inspeção investiga morte	1		1				1	1	1	1	1
52	Pais falam em negligência na morte de recém-nascida	1					1			1	1	
53	Bastonário dos Médicos critica fecho das urgências											
54	Urgência do "S. Marcos" bloqueia rede do INEM		1	1					1			
55	Vacinas trocadas no Hospital de Macedo			1	1				1		1	1
56	Mãos pouco limpas nos hospitais			1					1			1
57	Hospitais recusam dar remédios para a artrite	1	1	1				1	1		1	1
58	Reunidas assinaturas em defesa dos HUC			1				1	1		1	
59	Hospital dificilmente encontrará substituto para Pedro Carvalho			1							1	1
60	No hospital de Beja desceu o número de médicos e subiu o de administrativos			1	1							
61	Seixal quer hospital a funcionar em 2012			1							1	
62	TC critica parceria do Hospital de Cascais		1			1	1					
63	TC diz que não foram avaliados encargos e riscos do novo Hospital de Cascais		1	1		1	1					

ID Notícias	Título do artigo	Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia Noticioso	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
64	Novo hospital de Cascais sem estudo ambiental		1			1	1					
65	Finanças e saúde muito criticados na negociação do hospital de Cascais											
66	Não há consultas para ninguém!	1		1	1			1	1	1	1	1
67	Pais acusam médicos de negligência			1				1	1	1	1	1
68	Hospitais recusam medicamentos			1			1			1	1	1
69	Faltam medicamentos, fraldas e leite no Pediátrico	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1
70	Pediátrico de Coimbra sem meios	1	1	1				1		1	1	
71	Centro Hospitalar de Coimbra criticado	1					1					
72	Enfermeiros sem concursos acusam HUC de discriminação							1			1	
73	São Marcos vai na segunda semana sem TAC	1					1	1		1	1	1
74	Neurocirurgia no Hospital de Faro tem lista de espera de quase um ano	1		1	1		1					
75	Hospital de Almada em risco	1	1	1	1			1				1
76	Médico argentino encontrado morto na Urgência do Hospital de Santo António	1	1	1		1					1	1
77	Médicos exigem reforma urgente para os hospitais	1		1				1				1
78	Hospital admite processar sindicato	1					1					
79	Hospital anula operação a criança por falta de meios	1		1	1				1	1	1	1
80	Greve parcial em três hospitais da zona ocidental de Lisboa	1				1		1				
81	Hospital de Aveiro processa sindicatos	1		1				1				1
82	Hospitais com greve entre 8,5% e 70	1						1	1			
83	Urgências a funcionar em contentores até Julho	1				1						
84	Morte no hospital sem culpados	1								1	1	
85	Comissão de inquérito a infeção no Hospital dos Covões detectou muitas deficiências			1	1			1		1	1	1

ID Notícias	Título do artigo	Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia Noticioso	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
86	Anestesista e médico absolvidos	1		1					1	1	1	
87	Tribunal iliba médico e enfermeiro								1	1	1	
88	Ordem visita sem aviso	1		1	1			1			1	1
89	Consulta de obesidade pára em vários hospitais	1	1	1	1			1	1	1	1	1
90	Mais de 6 horas de espera geram reclamações na urgência		1	1		1		1	1	1	1	1
91	Oito horas de espera para atendimento geram queixas na Urgência de Vila Franca			1		1		1	1	1	1	1
92	Doentes esperam horas por médico		1	1		1		1	1	1	1	1
93	Cardíaca esteve oito horas à espera de ser atendida	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1
94	"Hospital é um reflexo do pouco investimento deste Governo"					1						
95	Situação difícil em Vila Franca		1	1		1	1	1	1	1	1	
96	Falta de médicos e excesso de doentes geram caos nas urgências	1		1	1	1		1	1	1	1	1
97	Psiquiatria do hospital entra em obras	1					1					1
98	Hospital do Barlavento com urgências "entupidas"										1	
99	Inquérito à morte de bebé sem culpados					1		1	1	1	1	
100	Doente do coração espera oito horas nas urgências			1				1	1	1	1	
101	CHLC nega aumento de infeções em doentes					1	1					
102	Médica dos HUC acusada de homicídio negligente	1		1	1			1	1	1	1	1
103	Doentes operados transferidos ao ar livre											
104	Médica apanha com processo						1					
105	Operações adiadas por falta de anestesistas	1			1		1		1		1	
106	Hospital de Beja sem médicos para viatura	1		1	1			1			1	1
107	Hospital mandou para casa doente pronto para cirurgia	1		1	1			1		1	1	1

ID Notícias	Título do artigo	Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia Noticioso	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
108	S. Marcos: pediatra brasileiro queixa-se à ministra											
109	Alta antes da operação			1			1			1	1	
110	Doentes acusam mau atendimento nas urgências do hospital	1		1				1	1	1	1	
111	Greve na empresa que serve hospital			1								
112	Autópsias feitas por pessoal sem qualificação			1	1		1					
113	Demissões no S. Francisco Xavier			1		1	1					
114	Chefes de equipa de urgência demitiram-se		1			1	1					
115	Oito chefes de equipa de urgência pedem demissão	1	1	1	1	1		1			1	
116	Falta de médicos já suspendeu urgências	1	1	1	1	1		1	1			1
117	Chefes de equipa de urgência no Francisco Xavier demitiram-se		1	1		1	1					
118	Falta de médicos leva chefes à demissão	1	1	1	1	1						1
119	“Morreu após ter alta na Urgência de Portalegre”		1									
120	Demissões na Urgência do Hospital S. Francisco Xavier					1						
121	Ninguém queria atender criança			1				1	1	1	1	1
122	Agitação nos hospitais de Lisboa						1					
123	Mágico ameaça dormir na Urgência do Hospital	1		1	1	1		1	1	1	1	1
124	Cinco anos de espera por operação no hospital	1		1	1			1	1	1	1	1
125	Ambulâncias “presas” no hospital			1			1				1	
126	Hospitais públicos em crise grave	1		1			1				1	
127	Ambulâncias imobilizadas no hospital						1					
128	“Imprevisto” adia cirurgia	1								1	1	1
129	Mágico recebido nos HUC na segunda-feira	1	1	1	1	1			1	1	1	1
130	Médico acusado de negligência em parto	1	1			1			1	1	1	1

ID Notícias	Título do artigo	Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia Noticioso	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
131	Médica alega que bebé não estaria a sofrer	1	1			1		1	1	1	1	1
132	Fornecedores de hospitais pagos com atraso de 121 dias	1	1	1								
133	Hospital de Cascais retém ambulâncias e atrasa socorro a doente que veio a morrer	1		1	1			1	1	1	1	1
134	Hospital de Cascais descarta culpa no atraso dos meios de socorro	1	1	1	1			1	1	1	1	1
135	Cirurgias de luxo no SNS	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1
136	Cirurgia adiada na hora por “falta de material”	1		1	1	1		1	1	1	1	1
137	Hospital abre inquérito por causa de plásticas		1	1		1	1					
138	Cirurgias estéticas na mira do Ministério	1	1	1	1	1		1	1		1	1
139	Inquérito a cirurgia estética		1	1		1	1					
140	Buraco financeiro obriga hospital a “apertar o cinto”	1		1				1				
141	Funcionárias do S. João favorecidas					1	1		1			1
142	Hospital de S. João abre inquérito para investigar favorecimento de funcionárias em cirurgias estéticas		1	1		1	1					
143	Supremo confirma condenação					1	1		1	1	1	
144	Saúde			1		1	1					
145	VMER de Almada podem parar ainda este mês	1		1	1			1			1	
146	Médico recusa mau uso de ventosa no parto de bebé	1		1		1		1	1	1	1	
147	Condenação confirmada no Supremo	1				1	1				1	
148	Hospital recusa doentes	1		1	1			1	1	1	1	1
149	Hospital adiou cirurgia mas mandou conta	1		1	1			1	1	1	1	1
150	Hospital não paga a polícias	1		1	1			1			1	1
151	Caos na Urgência			1		1					1	
152	Juízes atacam médicos	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1

ID Notícias	Título do artigo	Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia Noticioso	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
153	Directora clínica do Júlio de Matos demite-se											
154	Caos nos serviços psiquiátricos										1	
155	Directora clínica pede demissão											
156	Processo dos administradores do Garcia de Orta não prescreveu											
157	Hospital rejeita negligência médica	1		1		1			1		1	1
158	Hospital nega compressa encontrada dentro de doente	1		1					1		1	1
159	BE teme fuga de médicos para hospital privado			1		1						
160	Médicos absolvidos em acusação de negligência					1						1
161	Médicos absolvidos de morte de bebé		1			1			1		1	
162	Director da Urgência demitiu-se			1			1				1	
163	Calor sobe mortes em 60%	1	1	1	1			1	1	1	1	1
164	Pessoal ataca administração hospitalar			1				1	1		1	
165	Hospital de Vila Franca sem serviço de obstetrícia						1					
166	Hospital de Vila Franca de Xira fecha dois meses			1			1					
167	Valério Bexiga faz retrato "negro" da urgência do Hospital de Faro	1					1					
168	Aparelho de raios X parado há 6 meses	1		1								
169	Urgência Pediátrica fecha no Verão						1			1		
170	Pais de gémeas exigem ser indemnizados pelo Hospital de S. Marcos	1	1	1	1			1	1	1	1	1
171	Urgência Pediátrica fecha durante o Verão											
172	Pediatria do Hospital de Amarante vai fechar no Verão	1		1								
173	Médicos acusam hospitais de pressão	1	1	1	1	1				1	1	1
174	Doente espera há 3 anos por operação ao joelho	1		1				1	1	1	1	
175	Hospital mandou doente nu para casa			1				1	1	1	1	

ID Notícias	Título do artigo	Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia Noticioso	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
176	Administrador abandona hospital			1			1				1	
177	Urgências do Amadora-Sintra paradas durante cinco horas									1		
178	Associação de Paralisia Cerebral acusa hospitais de não fazerem cirurgias devido aos custos	1								1	1	
179	Utentes do Hospital devem mais de 500 mil euros	1	1	1		1		1		1	1	1
180	Demissão no Hospital de Torres Vedras											
181	Director de hospital em causa											
182	Hospitais escondem contas	1	1	1	1	1		1	1			1
183	Pediatras falharam no diagnóstico a bebé	1		1	1			1	1	1	1	1
184	Morte de médica cancela nove cirurgias						1				1	
185	Bastonário compara São Francisco Xavier ao Iraque	1	1	1	1	1		1	1			1
186	S. Francisco Xavier: urgências sem "condições ideais"		1	1					1			
187	S. Francisco Xavier corrige problemas na Urgência		1						1			
188	Hospital de S. Francisco Xavier admite problemas		1	1					1			
189	Centro Hospitalar consente ter inquirido funcionários						1					
190	Hospital cancela cirurgias	1					1			1	1	
191	Utentes (des)esperam nos hospitais				1							
192	Hospitais públicos deram prejuízo de €94 milhões	1	1	1	1				1			1
193	Hospital da Boa Nova no esquecimento da República			1				1				1
194	Hospital de Barcelos em maus "lençóis"			1				1	1	1	1	1
195	Enfermeiros acusam hospital de dívida de 1500 dias de trabalho	1		1			1			1		
196	"Hospital da Boa Nova não foi esquecido"			1			1					
197	S. Francisco Xavier. Falta de médico fecha urgência	1	1	1	1	1	1	1	1			1

ID Notícias	Título do artigo	Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia Noticioso	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
198	Fecho de urgências de obstetrícia		1	1			1					1
199	Urgências fechadas											
200	Hospital adia cirurgia a doente com bactéria	1		1	1			1	1	1	1	1
201	PCP acusa Fernando Fragateiro de autoritarismo na gestão dos HUC		1	1	1			1	1			1
202	Inspecção de Saúde detecta 43 hospitais sem plano de emergência contra incêndios		1	1		1		1	1			1
203	Médicos do hospital de Viseu suspeitos de negligência	1		1	1	1			1	1	1	
204	Hospital de S. João acusado de dar subsídios "ilegítimos" às chefias quando deve horas extras aos enfermeiros						1					
205	Borlas nos hospitais	1	1	1		1	1	1	1			1
206	O besouro enraivecido		1	1	1			1	1		1	
207	Hospitais isentam familiares de taxas moderadoras		1				1		1			
208	Favores em 18 hospitais		1	1			1		1			
209	30 cirurgias adiadas por causa de insecto	1	1	1	1			1	1			
210	Hospital de Seia sem internamento e cirurgia	1		1			1					
211	Médicos receiam futuro dos HUC		1				1					
212	Hospital dos Lusfadas retoma ritmo habitual						1					1
213	43 hospitais sem plano de emergência		1				1	1	1			
214	Falta de camas no S. Marcos compromete internamentos		1	1			1	1			1	
215	Caos na Urgência do "Garcia da Orta"	1		1	1		1	1	1		1	
216	Urgências do Garcia da Orta em dois pisos		1				1					
217	Tuberculose ataca hospital de Coimbra	1	1	1				1	1	1	1	
218	Hospital falhou activação da Via Verde Coronária para doente que veio a morrer	1		1	1			1	1	1	1	
219	Hospitais com mega-dívida à Apifarma											

ID Notícias	Título do artigo	Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia Noticioso	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
220	Médicos do SNS chegam a receber 2500 euros por dia	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1
221	Falta de médicos no “banco” compensada por privados	1		1		1						
222	São Francisco Xavier recorre a médicos de empresas		1									
223	Hospitais públicos contratam médicos de empresas			1		1	1					
224	80% dos hospitais usa tarefeiros			1	1	1		1			1	
225	Apenas quatro hospitais admitiram ter planos de emergência aprovados	1	1	1			1	1	1			
226	Hospital investigado						1					
227	Laboratórios põem hospitais em tribunal por causa da dívida			1	1			1	1			
228	Hospitais EPE devem 572 milhões a farmacêuticas			1				1				
229	Hospitais											
230	Hospitais EPE devem 572 milhões a farmacêuticas							1				
231	Hospital da Póvoa aluga os mesmos médicos	1		1	1			1	1			
232	Paralisação de enfermeiros deixa hospitais a meio gás	1		1	1	1		1	1			
233	Enfermeiros pararam hospitais	1	1					1			1	
234	Greve afecta hospitais	1	1	1	1		1	1			1	
235	Monção: Urgência a meio gás											
236	Doentes idosos embrulhados em lençóis			1	1			1	1	1	1	
237	Hospital do Barlavento sem resposta para transplantes			1		1						
238	6,3 milhões procuram urgências hospitalares	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1
239	Nova urgência de Alcácer do Sal sem técnicos de diagnóstico						1					
240	Enfermeiros contestam proposta do hospital	1	1				1					
241	Fecho da Urgência hospitalar preocupa PCP						1	1			1	
242	Fecho da Urgência em Vila do Conde censurado pela oposição											

ID Notícias	Título do artigo	Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia Noticioso	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
243	Processada por salvar	1		1	1			1	1	1	1	1
244	Quase o matavam com troca de fichas			1			1			1	1	
245	"Falta de hospital está a revoltar as populações"	1		1								
246	Internados para lucro hospitalar		1	1	1	1		1	1		1	1
247	Médicos suspensos por adiar as altas		1	1	1	1		1	1		1	1
248	Altas atrasadas para financiar hospitais			1							1	
249	Tribunal de Contas arrasa Centro Hospitalar de Setúbal	1		1	1	1						1
250	Vigília de protesto precede discussão sobre Hospital de Anadia		1	1						1	1	1
251	Caos na urgência por falta de macas					1						
252	Hospitais com dívida de mil milhões											
253	Hospital acusado de negligência médica				1			1	1	1	1	1
254	Hospital de Estarreja: Urgência fecha amanhã											
255	Chefes do Hospital dispensados por telefone			1	1			1	1			1
256	Simulacro complicou atendimento nas urgências do Hospital Pedro Hispano			1			1					
257	Gravações polémicas			1	1			1		1	1	1
258	S. Marcos é dos piores pagadores a fornecedores a nível nacional	1	1	1				1				1
259	Hospitais de Viana, Ave e Barcelos entre os maiores "caloteiros EPE"			1		1						1
260	Urgência lidera queixas	1	1	1				1	1	1	1	1
261	Adiadas treze intervenções cirúrgicas no hospital devido ao frio no bloco operatório	1					1			1	1	
262	Idosa esquecida em WC	1		1	1			1	1	1	1	
263	Caos continua nas urgências do hospital	1		1								
264	Ministra nega caos nas urgências de Faro		1	1		1				1	1	

ID Notícias	Título do artigo	Disponibilidade	Equilíbrio	Visualidade	Concorrência	Dia Noticioso	Simplificação	Amplificação	Relevância	Personalização	Dramatização	Consonância
265	Hospitais acusados de recusar medicamentos						1					
266	Hospitais negam medicamentos	1					1					
267	Hospital retém macas durante várias horas	1		1	1			1		1		
268	Hospitais recusam dar medicamentos		1				1				1	
269	Hospitais em derrapagem		1				1					
270	24 horas fatais sem diagnóstico	1		1	1			1	1	1	1	
271	PSD/Algarve contra situação no hospital								1		1	
272	Situação nas Urgências normalizada	1					1					1
273	Quase 17 mil utentes em lista de espera para consulta hospitalar	1		1				1	1		1	1
274	Novo serviço de urgências do Hospital de Faro continua com problemas	1					1	1			1	
275	Médico acusado de negligência a trabalhar	1						1	1		1	
276	Poucas camas nos hospitais	1		1	1			1		1	1	
277	Hospitais pedem desconto na dívida	1	1	1	1							
278	Casos muito urgentes têm de esperar 12 horas				1				1	1	1	
279	Hospitais têm urgências entupidas		1	1					1		1	
280	Urgências aumentam nos hospitais de Lisboa	1			1			1				
281	Hospital paga a fornecedores a 423 dias	1					1					
282	Pedro Hispano regista maior procura	1		1	1			1	1			
283	Hospital de Vale de Cambra fecha a 1 de Janeiro para obras											
284	Hospitais contam com descontos antes de pagar dívida aos laboratórios	1	1	1	1	1		1	1			1

Referências bibliográficas

- Asina, M. R. (1993). *La construcción de la noticia*. Barcelona: Paidós.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bessa, S. (2009). Comunicação organizacional nos hospitais públicos em Portugal: uma necessidade ou um luxo?. Recuperado em 10 Setembro, 2009, de <http://relacoes-publicas.com/wp-content/uploads/2009/08/bessa14-sopcom.pdf>
- Berlo, D. K. (2003). *O Processo da comunicação: introdução à teoria e à prática*. São Paulo: Martins Fontes.
- Booth, S. (1993). *Crisis management strategy*. Londres: Routledge.
- Brewton, C. (1987). Managing a crisis: a model for the lodging industry. *The Cornell H. R. A. Quarterly*. 28 (3), 10-15.
- Cabral, M. V. (Ed.). (2002). *Saúde e doença em Portugal*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais.
- Carapinheiro, G. (2005). *Saberes e poderes no hospital*. Porto: Edições Afrontamento.
- Centro Hospitalar do Tâmega e Sousa, E.P.E. (2008). *Relatório anual de actividades do gabinete de comunicação do Centro Hospitalar do Tâmega e Sousa, E.P.E.* Relatório final. Recuperado em 10 Junho, 2009, de http://www.chtamegasousa.pt/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=124
- Cohen, B. C. (1963). *The press and foreign policy*. Princeton: Princeton University Press
- Coombs, W. T. (1999). *Ongoing crisis communication*. London: Sage.

- Cornu, D. (1994). *Jornalismo e verdade – para uma ética da informação*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Correia, J. C. (2009). *Teoria e crítica do discurso noticioso: notas sobre jornalismo e representações sociais*. Universidade da Beira Interior: Livros LabCom.
- Dias, M. R. (2005). *Serão os media estrategas de saúde?*. Lisboa: Climepsi Editores.
- Duarte, S. (2002). *Saberes de saúde e de doença: porque vão as pessoas ao médico?*. Coimbra: Quarteto.
- Ericson, R.V., Baranek, P.M. & Chan, J.B.L. (1987). *Visualizing deviance: a study of news organization*. Toronto: University Press.
- Esteves, J. P. (Ed.). (2002). *Comunicação e Sociedade*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Fearn-Banks, K.(2001). Crisis communications: a review of some best practices. Em R. L. Heath (Ed.), *Handbook of Public Relations*, London: Sage.
- Fontcuberta, M. (2002). *A notícia*. Lisboa: Notícias Editorial.
- Fortin, M. F.(2003). *O processo de investigação*. Loures: Lusociência.
- Fragata, J. & Martins, L. (2006). *O erro em medicina*. Coimbra: Almedina.
- Fragata, J. (2009). Gestão do risco. Em L. Campos, M. Borges & R. Portugal, (Eds.), *Governança dos Hospitais* (pp.75-105). Lisboa: Casa das Letras.
- Kitzinger, J. & Reilly, J. (2002). *Ascensão e queda de notícias de risco*. Coimbra: Minerva.
- Kreps, G.L. & Thornton, B.C. (1992). *Health communication – theory & practice*. Illinois: Waveland Press.
- Inforpress (2009). *1.º Estudo Nacional Comunicação hospitalar em Portugal*. Relatório final.
- Recuperado em 15 Setembro, 2009, de <http://www.inforpress.es/www/pt/IMPRESA/investigacion/a-comunicacao-nos-hospitais-portugueses-vf.pdf>

- Jannotti, E. (2003). Os *media* durante as situações de crise. Em J. M. Lampreia (Ed.), *Gestão de crise, uma perspectiva europeia* (pp.51-56). Lisboa: Hugin.
- Júnior, A. (2009). Comunicação em saúde pública: uma análise sobre alguns casos bem sucedidos. Recuperado em 5 Outubro, 2009, de http://www.projedoradix.com.br/arq_artigo/cs/III_5.pdf
- Lampreia, J.M. (2007). *Da gestão de crise ao marketing de crise*. Lisboa: Texto Editores.
- Lampreia, J. M. (Ed.). (2003). *Gestão de crise, uma perspectiva europeia*. Lisboa: Hugin.
- Lima, M. P. (1987). *Inquérito sociológico*. Lisboa: Editorial Presença.
- Lippman, W. (2008). *Opinião pública*. Brasil: Editora Vozes.
- Malheiros, J. (2009). O *empowerment* dos doentes. Em L. Campos, M. Borges & R. Portugal, (Eds.), *Governança dos Hospitais* (pp.267-287). Lisboa: Casa das Letras.
- Martins, H. (2009). Sistemas de informação. Em L. Campos, M. Borges & R. Portugal, (Eds.), *Governança dos Hospitais* (pp.229-233). Lisboa: Casa das Letras.
- McCombs, M. E. & Shaw, D. L. (2000). A evolução da pesquisa sobre agendamento: vinte e cinco anos no mercado das ideias. Em N. Traquina (Ed.), *O poder do jornalismo – análise de textos da teoria do agendamento* (pp.125-135). Coimbra: Minerva Coimbra.
- McQuail, D. & Windahl, S. (1993). *Modelos de comunicação – para o estudo da comunicação de massa*. Lisboa: Editorial Notícias.
- Mirabaud, C. (2003). A encenação mediática da sida. Em J. M. Lampreia (Ed.), *Gestão de crise, uma perspectiva europeia* (pp.57-65). Lisboa: Hugin.
- Mitroff, I. I. & Pearson, C. (1997). *Como gestiu uma crise*. Madrid: Gestion 2000.
- Molotch, H. & Lester, M. (1974). News as purposive behavior: on the strategic use of routine events, accidents, and scandals. *American Sociological Review*, 39 (1), 118-137.

- Nassar, M. (2009). *Comunicação Organizacional e Relações Públicas em Hospitais*. Recuperado a 22 Abril, 2009, de http://www2.metodista.br/unesco/1_Comsaude%202009/arquivos/trabalhos/21-Comsa%C3%BAde%20-%20Comunica%C3%A7%C3%A3o%20organizacional%20e%20Rela%C3%A7%C3%B5es%20-%20Mari_.pdf
- Neves, M. (2005). *Comunicação de Crise*. Recuperado a 10 Setembro, 2009, de http://www.aberje.com.br/novo/monografias/marialuiza_crise.pdf
- Noelle-Neumann, E. (2002). Os efeitos dos meios de comunicação na pesquisa sobre os seus efeitos. Em J. P. Esteves, J. P. (Ed.), *Comunicação e Sociedade* (pp.151-157). Lisboa: Livros Horizonte.
- Norsa, L. (2003a). Anatomia da crise. Em J. M. Lampreia (Ed.), *Gestão de crise, uma perspectiva europeia* (pp.13-30). Lisboa: Hugin.
- Norsa, L. (2003b). Gestão de crise: os princípios-chave. Em J. M. Lampreia (Ed.), *Gestão de crise, uma perspectiva europeia* (pp.45-50). Lisboa: Hugin.
- Norsa, L. (2003c). A comunicação do risco: uma problemática com duas perspectivas diferentes. Em J. M. Lampreia (Ed.), *Gestão de crise, uma perspectiva europeia* (pp.109-128). Lisboa: Hugin.
- Park, R. E. (2002). As notícias como uma forma de conhecimento: um capítulo na sociologia do conhecimento. Em J. P. Esteves, J. P. (Ed.), *Comunicação e Sociedade* (pp.35-48). Lisboa: Livros Horizonte.
- Pereira, F. & Mendes, A.M. (2006). *Crises – de ameaças a oportunidades*. Lisboa: Edições Sílabo.

- Pereira, L. S. (1993). Medicinas paralelas e prática social. *Sociologia, Problemas e Práticas*, 14, 159-175
- Pereira, M. A. (2008). *Comunicação de más notícias e gestão do luto*. Coimbra: Formasu.
- Pinto, M. (1999, Outubro). *Fontes jornalísticas: contributos para o mapeamento do campo*. Braga: Comunicação apresentada no III Encontro Lusófono de Ciências da Comunicação.
- Ponte, C. (2004a). *Leituras das notícias: contributos para uma análise do discurso jornalístico*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Ponte, C. (2004b). *Notícias e silêncios. A cobertura da sida no diário de notícias e no correio da manhã*. Porto: Porto Editora.
- Ramos, M. (2008, Maio). *Comunicação e saúde em contexto multicultural*. Comunicação apresentada no Encontro de Estudos Multidisciplinares em Cultura. Recuperado em 5 Outubro, 2009, de <http://www.cult.ufba.br/enecult2008/14556-02.pdf>
- Reynolds, B. & Seeger, M. W. (2005). Crisis and Emergency Risk Communication as an integrative Model. *Journal of Health Communication*, 10, 43-55.
- Ribeiro, F. (2006). *Fontes sofisticadas de informação. Análise do produto jornalístico político da imprensa nacional diária de 1995 a 2005*. Tese de mestrado inédita. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- Sakellarides, C. (2009). Gestão do conhecimento, inovação, e governação clínica. Em L. Campos, M. Borges & R. Portugal, (Eds.), *Governança dos Hospitais* (pp.107-117). Lisboa: Casa das Letras.
- Saperas, E. (1993). *Os efeitos cognitivos da comunicação de massas*. Porto: Edições Asa.
- Senhoras, E. (2007). A cultura na organização hospitalar e as políticas culturais de coordenação. *Revista Electrónica de Comunicação, Informação e Inovação em*

- Saúde*, 1, 45-55. Recuperado em 5 de Abril, 2009, de <http://www.reciis.cict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/45/55>
- Sigal, L. (1973). *Reporters and officials: the organization and politics of newsmaking*. Lexington: D.C.Health
- Simões, J. (2005). *Retrato político da saúde*. Lisboa: Livraria Almedina.
- Sousa, J. P. (2000). *As notícias e os seus efeitos*. Coimbra: Minerva.
- Teixeira, J. (2009). *Comunicação em saúde*. Recuperado em 22 Abril, 2009, de <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v22n3/v22n3a21.pdf>
- Traquina, N. (1988). As notícias. *Revista de Comunicação e Linguagens*, 8, 29.
- Traquina, N. (2001). *O estudo do jornalismo no século XX*. São Leopoldo: Editora Unisinos.
- Traquina, N. (2002). *O que é jornalismo*. Lisboa: Quimera.
- Tuchman, G. (2002). As notícias como uma realidade construída. Em J. P. Esteves, J. P. (Ed.), *Comunicação e Sociedade* (pp. 91-104). Lisboa: Livros Horizonte.
- Van Dijk, T. A. (1990). *La noticia como discurso. Comprensión, estructura y producción de la información*. Barcelona: Paidós.
- Vieira, N. (2009). *A notícia: realidade ou ficção literária?* Recuperado em 10 Outubro, 2009, de http://www.ipv.pt/millennium/ect8_natl.htm
- Vitorino, R. (2009). A investigação no hospital. Em L. Campos, M. Borges & R. Portugal, (Eds.), *Governança dos hospitais* (pp.365-372). Lisboa: Casa das Letras.
- Wolf, M. (2006). *Teorias da comunicação*. Lisboa: Editorial Presença.